INFORME ANUAL

2009

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

20

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA COMUNIDAD FORAL
DE NAVARRA

INFORME ANUAL 2009

Título**:** Informe Anual 2009

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

© Abril de 2010

Diseño y maquetación: Carlos Fernández Prego

Imprime:

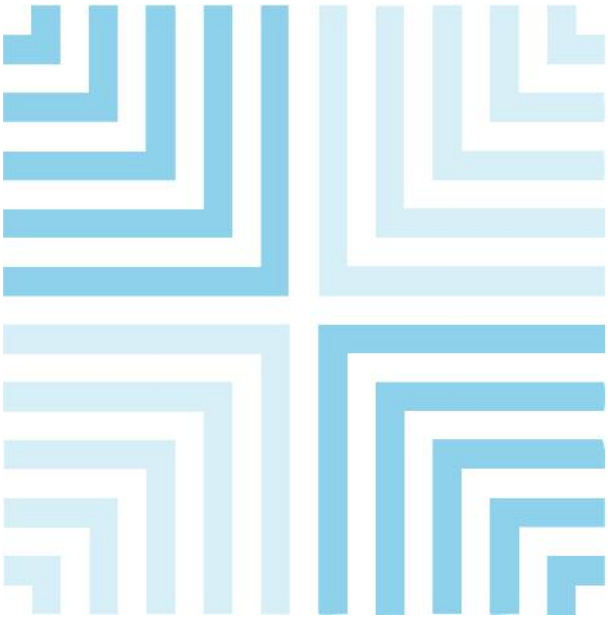
Depósito Legal:

Impreso en Papel 100% reciclado y totalmente libre de cloro con bajo impacto ambiental en todo su ciclo de vida, que cuenta con las siguientes certificaciones: Ángel Azul, Nordic Swan y Etiqueta Ecológica de la Unión Europea.

índice

2009

índice



2009

PRESENTACIÓN 13

INTRODUCCIÓN 23

CAPÍTULO I. ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS 29

1.1. Datos generales 29
1.2. Quejas admitidas 33
1.3. Quejas remitidas a otros Comisionados Parlamentarios 36
1.4. Quejas estimadas 36
1.5. Distribución de las quejas por materias 38
1.6. Administraciones Públicas destinatarias de las quejas 40

CAPÍTULO II. EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS 49

2.1. Introducción 49
2.2. Quejas presentadas por materias 50
2.2.1. Agricultura 50
2.2.2. Bienestar Social 51
2.2.3. Consumo 57
2.2.4. Cultura 58
2.2.5. Educación y enseñanza 58
2.2.6. Extranjería 64
2.2.7. Función Pública 65
2.2.8. Garantías de los ciudadanos en los procesos administrativos 71
2.2.9. Hacienda 74
2.2.10. Industria 76
2.2.11. Interior 77
2.2.12. Justicia 79
2.2.13. Juventud y Deporte 82
2.2.14. Medio Ambiente 82
2.2.15. Obras Públicas 85
2.2.16. Sanidad 87
2.2.17. Seguridad Social 90
2.2.18. Servicios públicos y responsabilidad patrimonial de Administraciones Públicas 93
2.2.19. Trabajo 95
2.2.20. Tráfico 96
2.2.21. Urbanismo 98
2.2.22. Vascuence/Euskera 101
2.2.23. Vivienda 103
2.2.24. Varios 108

CAPÍTULO III. RESOLUCIONES....113

3.1. Valoración general....113
3.1.1. Resoluciones dictadas....113
3.1.2. Grado de aceptación de las resoluciones por las Adminsitraciones Públicas....115
3.2. Resoluciones aceptadas....120
3.2.1. Resoluciones aceptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra....120
3.2.2. Resoluciones aceptadas por las entidades locales de Navarra....140
3.2.3. Resoluciones aceptadas por otras Administraciones y Entidades Públicas....158
3.3. Resoluciones no aceptadas....158
3.3.1. Resoluciones en las que la Administración ha justificado la no aceptación....159
3.3.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra....159
3.3.1.2. Por las entidades locales de Navarra....160
3.3.2. Resoluciones no aceptadas por las Administraciones públicas....161
3.3.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra....161
3.3.2.2. Por las entidades locales de Navarra....168
3.4. Resoluciones cerradas por otras causas durante el año 2009....172
3.5. Resoluciones pendientes de contestar a 31 de diciembre de 2009....173
3.5.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra....173
3.5.2. Entidades locales de Navarra....182
3.5.3. Otras Administraciones y Entidades Públicas....191
3.6. Resoluciones dictadas antes del 31 de diciembre de 2008 que quedaron pendientes de respuesta de la Administración....192
3.6.1. Resoluciones aceptadas....192
3.6.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra....192
3.6.1.2. Por las entidades locales de Navarra....198
3.6.1.3. Por otras Administraciones y entidades públicas....206
3.6.2. Resoluciones no aceptadas....207
3.6.2.1. Resoluciones en las que la Administración ha justificado la no aceptación....207
3.6.2.2. Resoluciones en las que la Administración no ha aceptado....208

CAPÍTULO IV. INVESTIGACIONES DE OFICIO....215

4.1. Actuaciones de oficio....215
4.2. Resumen por materias....227
4.3. Resumen por Administraciones Públicas....229
4.4. Información referente a la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra....231

CAPITULO V. PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 243

5.1. Propuestas de los ciudadanos 243
5.2. Administraciones Públicas destinatarias de las propuestas 249

CAPÍTULO VI. PRINCIPALES RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS 253

6.1. Introducción 253
6.2. Recomendaciones y sugerencias por materias 254
6.2.1. Agricultura 254
6.2.2. Bienestar social 256
6.2.3. Educación 264
6.2.4. Función Pública 270
6.2.5. Garantías de los ciudadanos en los procesos administrativos 277
6.2.6. Hacienda pública 281
6.2.7. Interior 282
6.2.8. Justicia 284
6.2.9. Medio ambiente 284
6.2.10. Obras públicas 287
6.2.11. Servicios públicos 289
6.2.12. Sanidad 289
6.2.13. Trabajo 292
6.2.14. Tráfico 293
6.2.15. Urbanismo 295
6.2.16. Vascuence/Euskera 297
6.2.17. Vivienda 297

CAPÍTULO VII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA 303

7.1. El deber de colaboración de las Administraciones Públicas de Navarra con la Institución 303
7.2. Cumplimiento del deber de colaboración 304
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 305
7.2.1.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra 305
7.2.1.2. Entidades locales de Navarra 306
7.2.2. Administraciones que no contestaron las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales 306
7.2.2.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra 306
7.2.2.2. Entidades locales de Navarra 307

CAPÍTULO VIII. INFORMES 311

8.1. Introducción 311
8.2. Informes especiales 311
8.3. Informes solicitados por el Parlamento de Navarra 312

CAPÍTULO IX. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD CIVIL 319

9.1. La Oficina de Información 319
9.2. Contacto con la sociedad civil 324

CAPÍTULO X. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN 327

10.1. La opinión de los ciudadanos sobre la utilidad y eficacia de la Institución 327
10.2. Plazos medios de tramitación de las quejas 332

ANEXO 335

I. Liquidación del presupuesto de la Institución correspondiente a 2009 335
II. Plantilla orgánica y personal de la Institución 344

presentación

2009

presentación

2009

Francisco Javier Enériz Olaechea
Defensor del Pueblo de Navarra

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 Vascuence. 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 me-

jora 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 pa-

sado 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

Francisco Javier Enériz Olaechea
Defensor del Pueblo de Navarra
Nafarroako Arartekoa

introducción

2009

introducción

2009

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 capitulo 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.

1 _ estadística general de las quejas

2009

1 _ estadística general de las quejas

2009

CAPÍTULO I
ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS

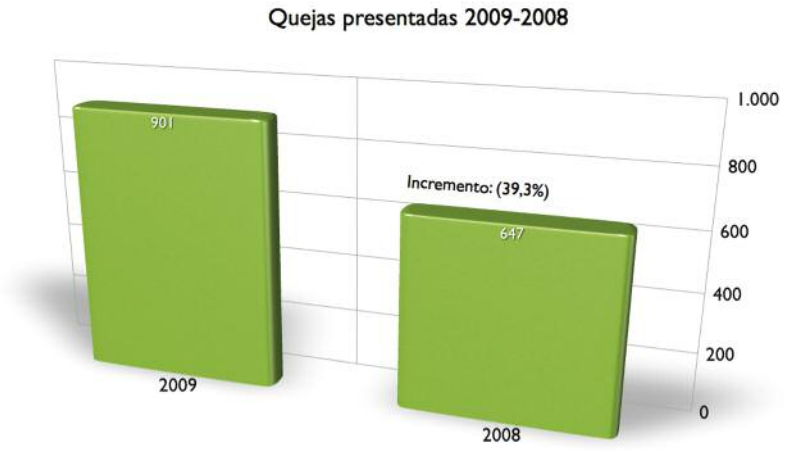
1.1. DATOS GENERALES

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.

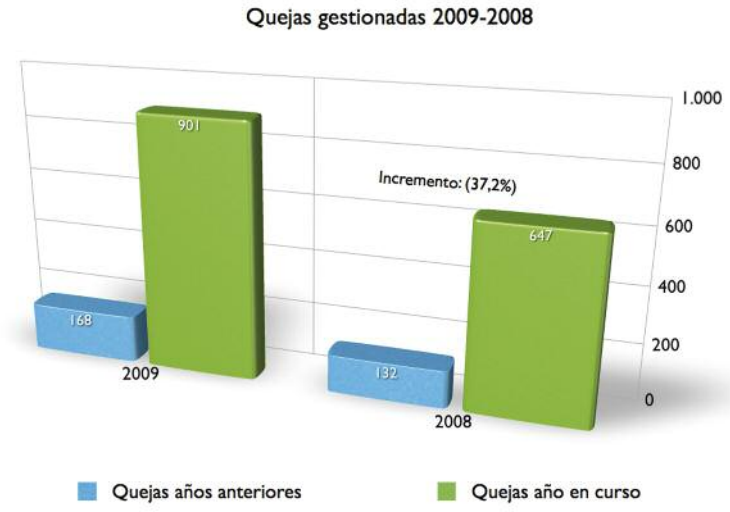
Esta precisión es importante, ya que la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra, dentro de su actividad ordinaria, lleva a cabo, además de la atención de las quejas de los ciudadanos, investigaciones desarrolladas de oficio que pueden haber sido instadas por el Parlamento de Navarra o por las 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.

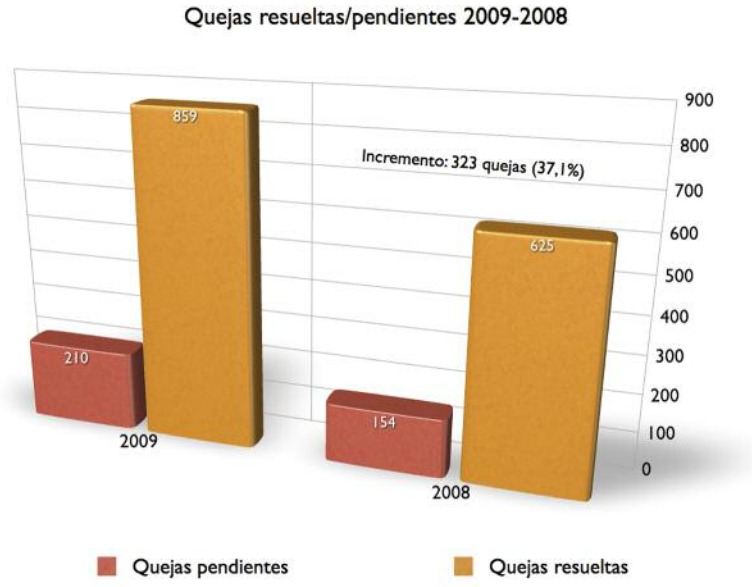


2. El **número de quejas gestionadas** por la Institución en el año 2009, se eleva a 1.069, ya que, además de las 901quejas presentadas en dicho año, se tramitaron 168 quejas presentadas en años anteriores.



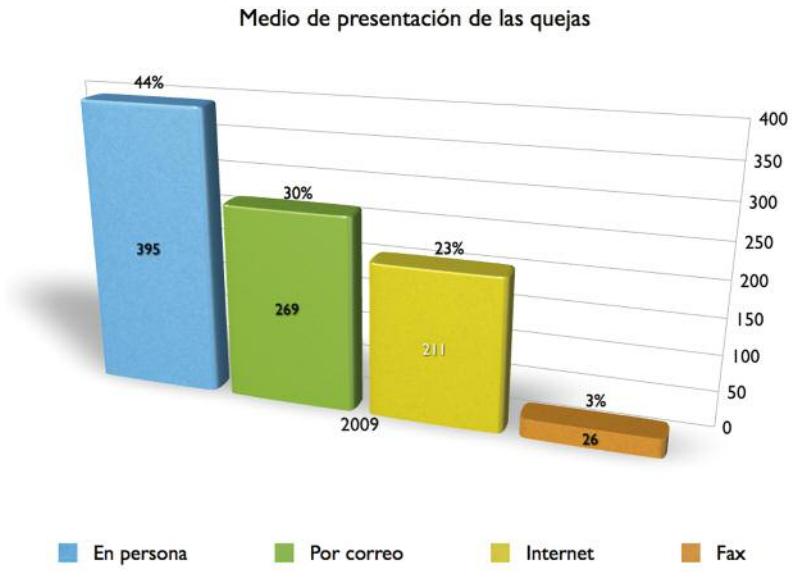
A fecha 31 de diciembre de 2009, quedaron resueltos 859 expedientes, que suponen el 80% de los gestionados.

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



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.



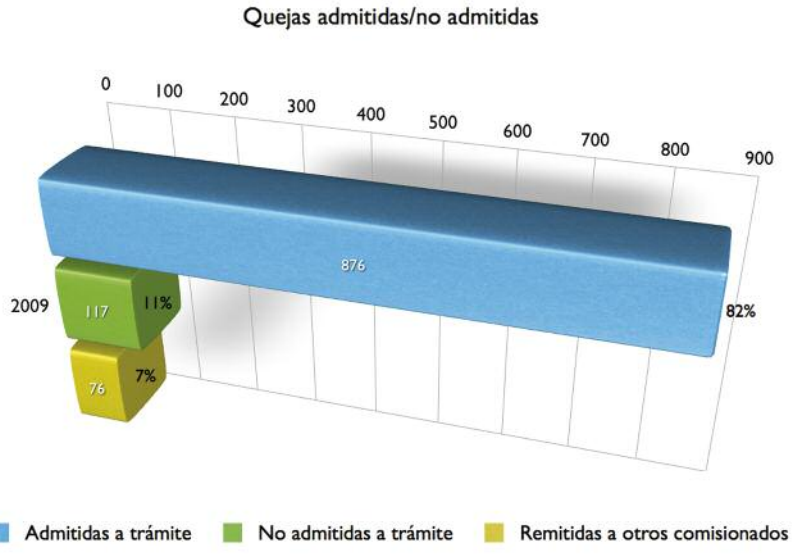
4. De las 901 quejas presentadas, 696 fueron a **título individual**, y 203 de **forma colectiva** o formuladas por un conjunto de personas. Además, se presentaron 2 quejas anónimas.

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.

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.

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).



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).

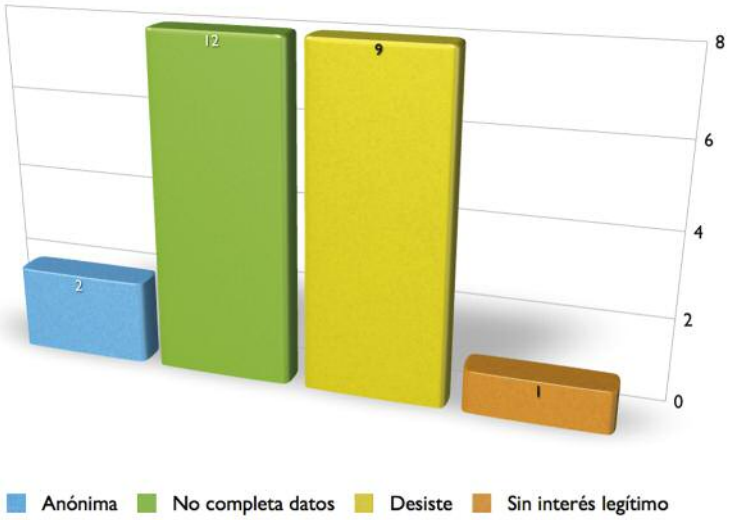
Es conveniente señalar que, antes de proceder a la inadmisión de una queja por estas causas, en particular por la ausencia de datos o de los requisitos formales que establece la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, la Institución ofrece a los ciudadanos 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.

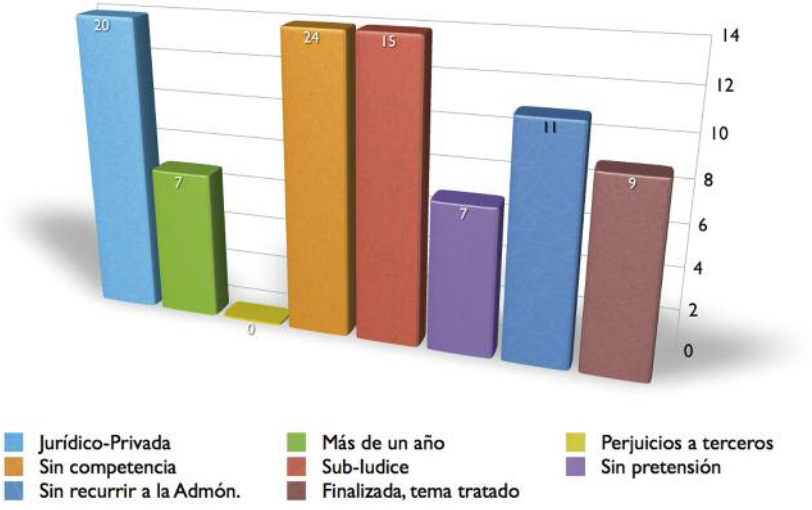
Entre las causas objetivas se encuentra la extemporaneidad de la queja por el transcurso del plazo máximo de un año para su presentación (siete supuestos), y aquellos otros supuestos en los que el asunto sometido a la consideración del Defensor del Pueblo de Navarra no pudo ser objeto de investigación, 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



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 conocedores de su ámbito competencial.

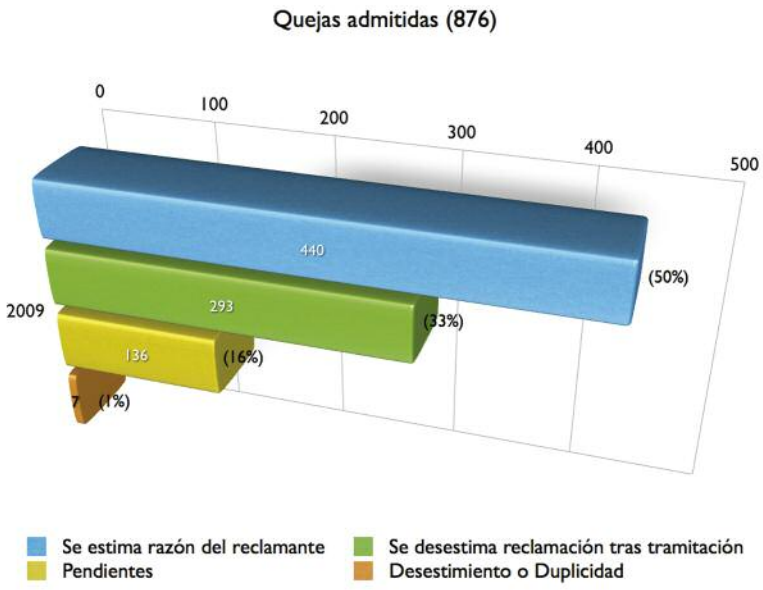
1.4. QUEJAS ESTIMADAS

Tras el estudio y análisis de las quejas admitidas, se estimó la razón del reclamante total o parcialmente 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 razonadamente la reclamación tras su estudio.



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 procecimientos 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%
Totales	**901**	**100,00%**	**647**	**100,00%**	**254**	**39,26%**

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.

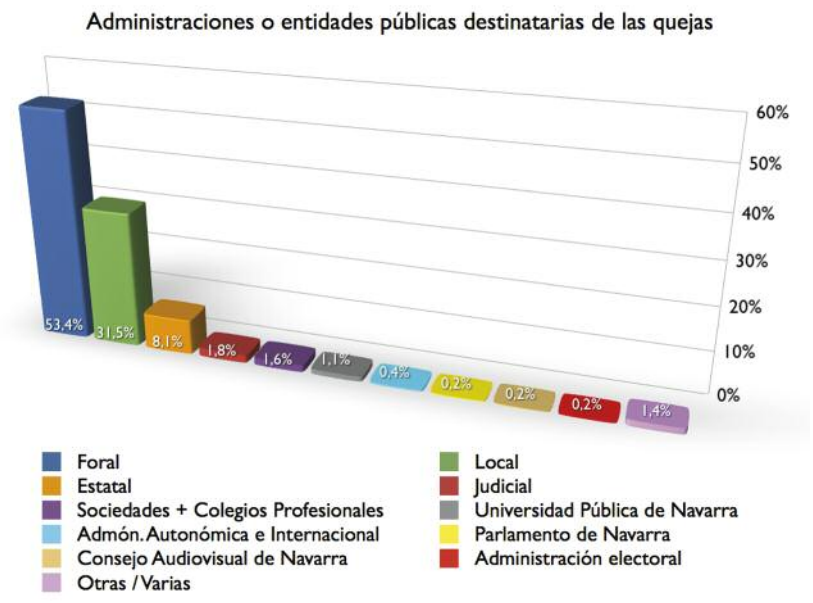
Otras diez quejas tuvieron por destinataria a la Universidad Pública de Navarra.

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	Nº quejas	%
Foral	481	53,4%
Local	284	31,5%
Estatal	73	8,1%
Judicial	16	1,8%
Sociedades + Colegios Profesionales	14	1,6%
Universidad Pública de Navarra	10	1,1%
Admón. Autonómica e Internacional	4	0,4%
Parlamento de Navarra	2	0,2%
Consejo Audiovisual de Navarra	2	0,2%
Administración electoral	2	0,2%
Otras/varias	13	1,4%
TOTAL (*)	**901**	**100,00%**

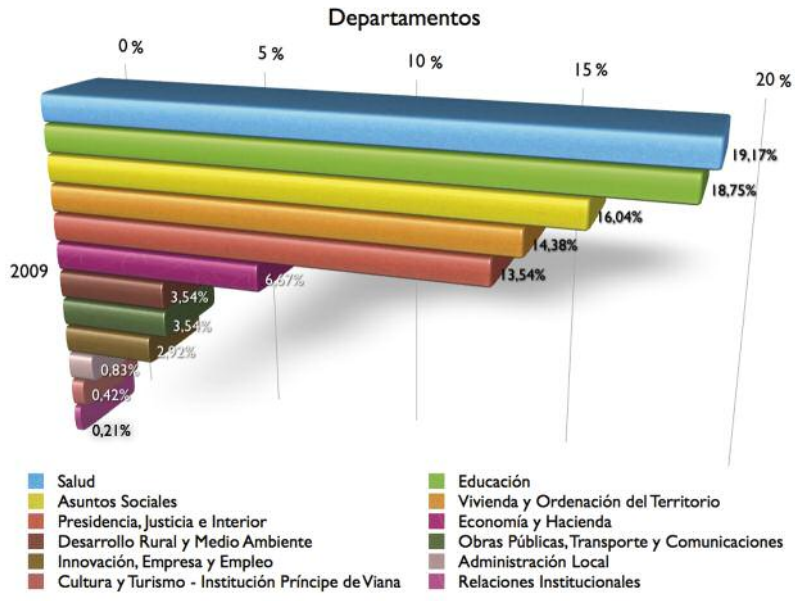
* Hay 4 quejas que afectan simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.



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%
TOTAL	**480**	**100,00%**

* 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 Concejos 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

MUNICIPIOS	TOTALES
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 - ARANATZ	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
OLLO	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
TOTAL MUNICIPIOS	**259**

CONCEJOS

CONCEJO DE ARLEGUI	2
CONCEJO DE ARTAZA	1
CONCEJO DE AZANZA	1
CONCEJO DE LEGASA	1
TOTAL CONCEJOS	**5**

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, LODOSA, MENDAVIA, SARTAGUDA Y SESMA	1
TOTAL MANCOMUNIDADES	**20**
TOTAL	**284**

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

2 _ evaluación de las quejas

2009

2 _ evaluación de las quejas

2009

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 tra-

bajo 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 dere-

chos 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 anatomopatológico 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 video-vigilancia 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 reitera-

das 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 desescombro 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 incluibles 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.

3 _ resoluciones

2009

3 _ resoluciones

2009

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	Recordat. Deb. Legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	Resolución de mediación	Total 2009	Nº Quejas afectadas
Vascuence/Euskera	7	31	6	0	0	44	39
Función Pública	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
Tráfico	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
TOTAL	**114**	**161**	**51**	**6**	**0**	**332**	**270**

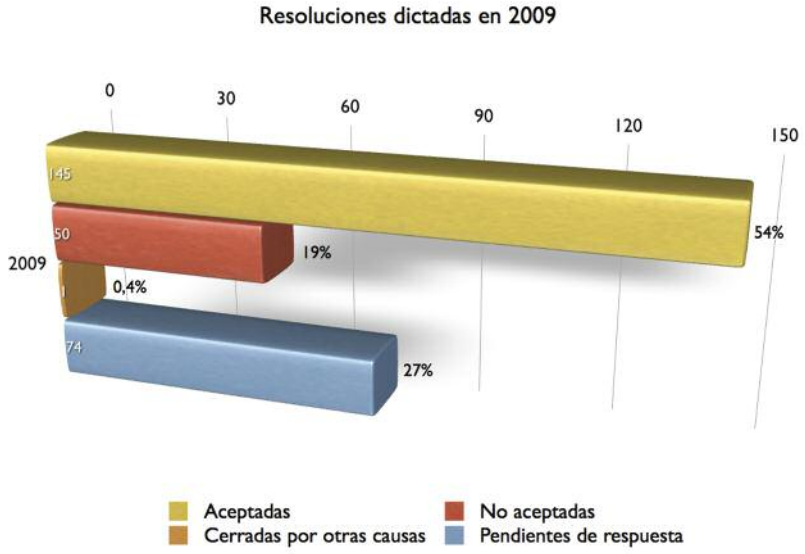
En cuanto al estado en que se encuentran los 270 expedientes que fueron objeto de pronunciamiento por la Institución mediante la emisión de una resolución, a 31 de diciembre de 2009, las Administraciones afectadas habían dado respuesta a 195 expedientes:

- 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.

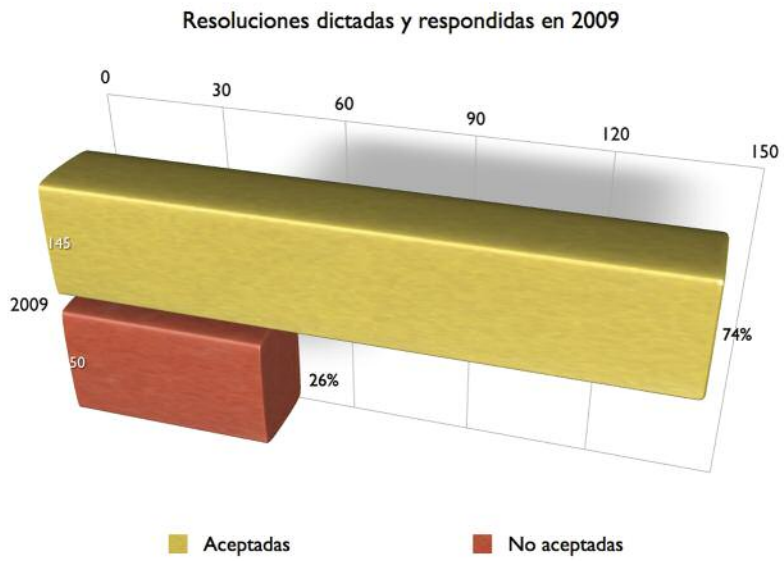
- Los expedientes que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2009 fueron 74.



3.1.2. Grado de aceptación de las resoluciones por las Adminsitraciones 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, l**as Administraciones aceptaron las decisiones de la Institución, de media, en tres de cada cuatro casos**, lo que representa un porcentaje notable de aceptación.



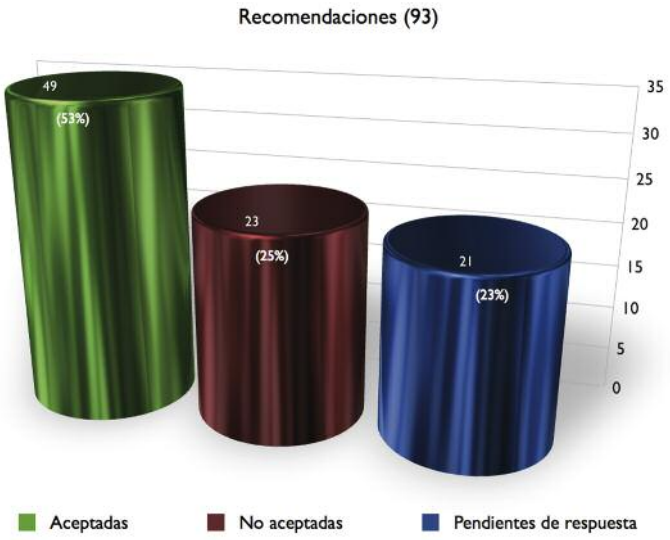
Como puede verse en el siguiente cuadro, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra destacan como Departamentos más receptivos, a la hora de aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra, los de Innovación, Empresa y Empleo, Desarrollo Rural y Medio Ambiente; y Obras Públicas,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

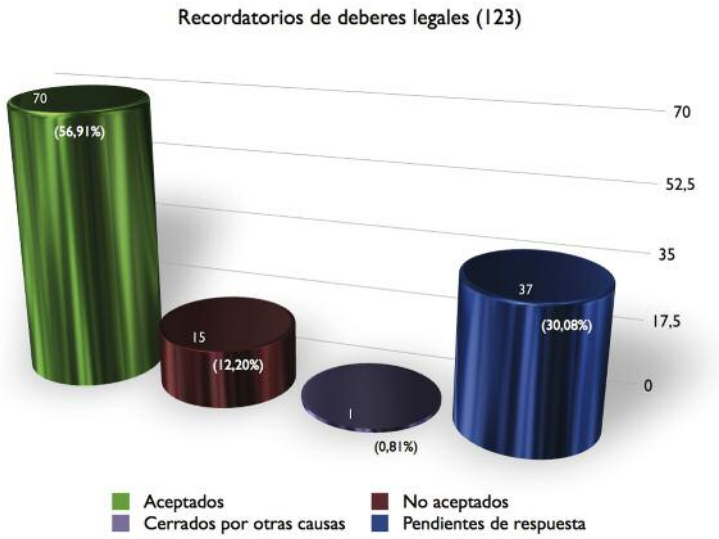
La Universidad Pública de Navarra destaca por su aceptación de las cuatro resoluciones a las que ha dado respuesta.

ADMINISTRACIONES CON MÁS DE 3 EXPEDIENTES DE QUEJA CON RESOLUCIÓN RESPONDIDOS EN 2009	Nº Quejas	Aceptadas	No Aceptadas	Otros Cierres	Pendientes de Respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Ptes.
GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)							
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%
ADMINISTRACIÓN LOCAL							
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 - Aranatz	4	2	2	0	0	50,0%	0,0%
Cortes	4	1	2	0	1	33,3%	25,0%
OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS							
Universidad Pública de Navarra	5	4	0	0	1	100,0%	20,0%
% medio de resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas (Año 2009)						**75,0%**	
% medio de resoluciones pendientes de contestar (Año 2009)							**21,8%**

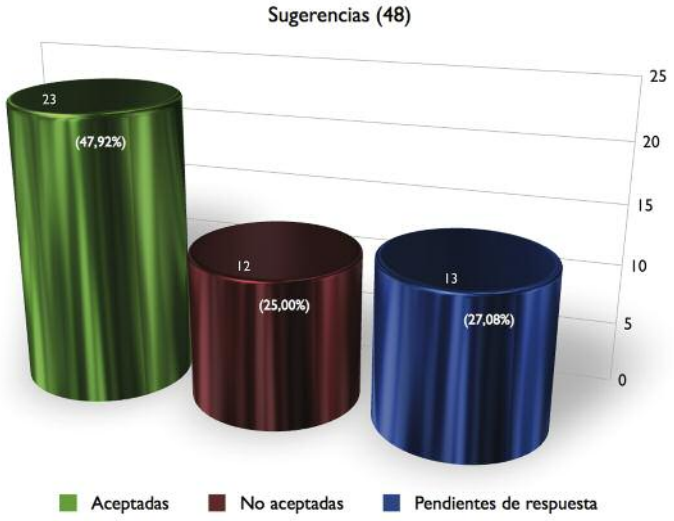
A continuación se muestran los porcentajes de aceptación de cada tipo de resoluciones, es decir, el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de quejas afectadas.



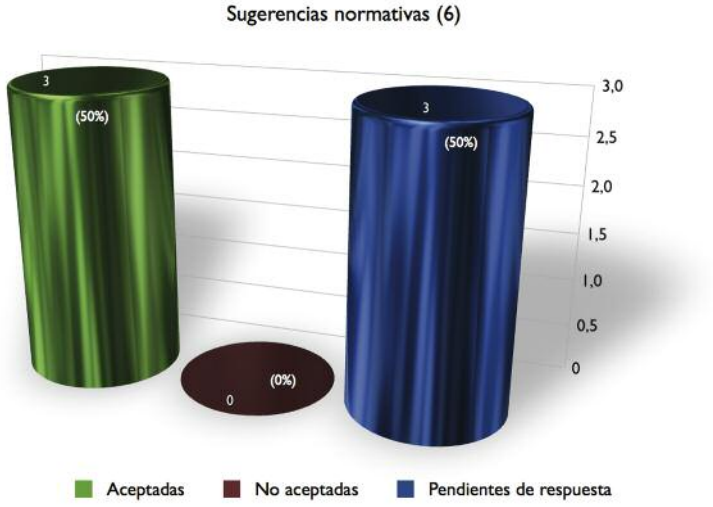
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones se eleva a un 68,1% sobre el total de respuestas de la Administración.



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



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



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

ministración, 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 la 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: Vascuence/Euskera
Tipo: Recomendación
Queja: Rotulación únicamente en castellano de un vehículo de Policía Foral destinado a la zona vascófona.
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: Vascuence/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 vascófona.
Resolución: 58/09, de 23 de marzo.

Expediente: 09/103
Materia: Vascuence/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: Vascuence/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 Aytos. 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: Vascuence/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: Vascuence/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: Vascuence/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: Vascuence/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: Vascuence/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: Vascuence/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: Vascuence/Euskera
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Queja: Falta de remisión, en euskera, de la información relativa una campaña sanitaria en la zona vascófona.
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: Vascuence/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: Vascuence/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: Vascuence/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: Vascuence/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: Vascuence/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: Vascuence/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 Barañain)
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:	Vascuence/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: Vascuence/Euskera
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Queja: Falta de información turística en euskera.
Resolución: 215/09, de 4 de noviembre.

Expediente: 09/648
Materia: Vascuence/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 Adminsitración 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 re-

	ducción 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 conce-

sión 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 Co-

legio 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: Vascuence/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: Vascuence/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: Vascuence/euskera
Tipo: Recomendación
Queja: Desacuerdo con el envío, únicamente en castellano, de información a la zona vascófona.
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: Vascuence/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 Vascuence.
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: Vascuence/euskera
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Queja: Falta de atención telefónica en euskera.
Resolución: 263/09, de 24 de diciembre.

Expediente: 09/619
Materia: Vascuence/euskera
Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera.
Resolución: 264/09, de 24 de diciembre.

Expediente: 09/624
Materia: Vascuence/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: Vascuence/euskera
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Queja: Remisión del Plan de Formación del Instituto Navarro de Administración Pública a un Ayuntamiento de la zona vascófona 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: Vascuence/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 vascófona.
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 trafico.
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:	Vascuence/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:	Vascuence/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:	Vascuence/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:	Vascuence/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: Vascuence/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: Vascuence/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. Resoluciónes 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: Vascuence/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 trasformador eléctrico.
Resolución: 109/08, 1 de septiembre.

Ayuntamiento de Etxarri - Aranatz

Expediente: 08/342
Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimien-

	tos 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.

3.6.1.3. Por otras Administraciones y entidades públicas

Universidad Pública de Navarra

Expediente: 08/453
Materia: Vascuence/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.

4 _ investigaciones de oficio

2009

4 _ investigaciones de oficio

2009

CAPÍTULO IV
INVESTIGACIONES DE OFICIO

4.1. ACTUACIONES DE OFICIO

El artículo 16 b) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la facultad de dirigir recomendaciones o recordar los deberes legales a los órganos competentes y al personal al servicio de las Administraciones Publicas para, además de corregir actos ilegales o injustos, lograr una mejora de los servicios de la Administración.

La letra c) de este mismo precepto legal otorga al Defensor del Pueblo de Navarra la competencia para señalar las deficiencias de la legislación, formulando recomendaciones, a fin de dotar a la actuación administrativa y a los servicios públicos de la necesaria objetividad y eficacia en la garantía de los derechos de los administrados.

Además, el artículo 18.1 de la misma Ley Foral habilita a la Institución para iniciar y proseguir de oficio cualquier investigación conducente al esclarecimiento de actos, omisiones y resoluciones de las Administraciones Públicas que puedan afectar a una o varias personas.

Durante el año 2009, la Institución llevó a cabo 30 actuaciones de oficio, una de las cuales fue la referida a la valoración de la situación de la infancia y la adolescencia durante el año 2008, que se plasmó en el informe anual correspondiente a dicho ejercicio. Las restantes actuaciones de oficio fueron las siguientes:

1. Solicitud de información sobre las investigaciones policiales desarrolladas en relación con la desaparición de una persona en la Comunidad Foral de Navarra.

Administración competente: Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Materia: Interior.

Resultado: Solicitud al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior de que priorice la investigación policial y extreme las medidas tendentes a procurar la solución del caso y la seguridad personal de los familiares de la persona desaparecida.

2. Estado del desarrollo y aplicación de la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Administración competente: Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Materia: Prestación de servicios públicos.

Resultado: Adecuado desarrollo de aplicación progresiva de la implantación de la administración electrónica en la Administración de la Comunidad Foral.

3. Contaminación medioambiental producida por las instalaciones ganaderas cercanas a domicilios.

Administración competente: Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

Materia: Contaminación medioambiental.

Resultado: Sugerencia al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente para que modifique o derogue la previsión contenida en el párrafo segundo de la Disposición Transitoria Primera del Decreto Foral 148/2003, de 23 de junio, en lo relativo a la posibilidad de transmitir las instalaciones ganaderas a familiares de primer grado.

4. Análisis del proyecto de Decreto Foral de derechos y deberes de los alumnos.

Administración competente: Departamento de Educación

Materia: Educación. Menores.

Resultado: Sugerencia al Departamento de Educación para que regule por Ley Foral esta materia, y diez sugerencias y recomendaciones sobre diversos aspectos a regular en el contenido sustantivo de la norma.

5. Problemas derivados de la adicción al juego de los menores a través de las nuevas tecnologías.

Administraciones competentes: Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte; Salud; Educación; y Presidencia, Justicia e Interior.

Materia: Salud. Educación. Asuntos Sociales. Interior. Menores.

Resultado: Sugerencias de diversas mejoras a los distintos Departamentos citados.

6. **Análisis de la actividad de inspección de centros y servicios que actúan en el ámbito de los servicios sociales.**

   Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

   Materia: Prestación de Servicios públicos. Servicios sociales

   Resultado: Sugerencias de mejora al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

7. **Solicitud de información a la Fiscalía Superior de Navarra sobre el número de menores que, en el ámbito competencial de los Juzgados de Menores ubicados en Navarra, han sido declarados responsables por la comisión de hechos tipificados como delitos o faltas en el Código Penal o las leyes penales especiales, en los años 2007, 2008 y 2009, así como del número de menores que han sido víctimas de delitos o faltas tipificados en el Código Penal o en las leyes penales especiales, también en Navarra y en el mismo periodo de tiempo.**

   Órgano competente: Fiscalía de la Administración de Justicia en Navarra

   Materia: Justicia. Menores

   Resultado: Análisis de los datos facilitados por la Fiscalía.

8. **Investigación sobre las circunstancias del fallecimiento de un menor en un centro de menores sujeto al sistema de reforma a que se refiere la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero.**

   Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

Materia: Asuntos Sociales. Menores.

Resultado: No se detectó negligencia en la prestación del servicio, ni, por lo tanto, responsabilidad de la Administración Pública. Todo ello sin perjuicio del resultado que, en su caso, pueda existir en vía judicial.

9. **Comprobación del establecimiento, por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, de mecanismos que favorezcan el acceso al empleo de personas con nula, baja o muy baja empleabilidad, en el marco de la aplicación de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.**

Administración competente: Todos los departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Materia: Asuntos Sociales.

Resultado: Establecimiento de diferentes medidas para paliar los efectos de la crisis sobre las personas con discapacidad y sobre otros colectivos de personas con riesgo de exclusión social.

10. **Análisis de la aplicación, en la Comunidad Foral de Navarra, de protocolos de actuación en materia de maltrato a menores y, en concreto, sobre la comunicación de los casos que se detectan en los centros escolares.**

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, y Departamento de Educación.

Materia: Asuntos Sociales. Educación. Menores.

Resultado: Sugerencia al Departamento de Educación para que establezca medidas concretas de mejora del protocolo de actuación, que permitan la localización de los problemas o dificultades que afectan al personal del centro escolar para detectar estos casos y actuar correctamente.

11. **Solicitud de información al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte sobre la continuidad del programa de acogimiento en Navarra diez menores extranjeros no acompañados procedentes de la Comunidad Autónoma de Canarias.**

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Materia: Asuntos Sociales. Menores.

Resultado: El Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte comunicó las dificultades técnicas y presupuestarias expuestas por el Gobierno de Canarias para dar continuidad al programa y expresó su voluntad de realizar los trámites precisos dar continuidad a éste.

12. **Investigación sobre el cierre del Servicio Navarro de Empleo de Tudela durante varios días en el mes de julio.**

Administración competente: Departamento de Innovación, Empresa y Empleo.

Materia: Prestación de servicios públicos.

Resultado: Comprobación del correcto funcionamiento del servicio.

13. Exposición ante el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria de la difícil situación personal y familiar de un interno y traslado de su solicitud de concesión del tercer grado.

Órgano competente: Juzgado de Vigilancia Penitenciaria.

Materia: Justicia

Resultado: Remisión del asunto a la Administración penitenciaria, con el ruego de su estudio por razones humanitarias.

14. Retraso en el Instituto Nacional de Empleo de Navarra para el abono de las prestaciones de desempleo, ocasionada por la acumulación de expedientes.

Administración competente: Instituto Nacional de Empleo.

Materia: Trabajo.

Resultado: Remisión del expediente al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, solicitando su intervención.

15. Análisis del proyecto de Decreto Foral por el que se modifica el Decreto Foral 69/2008, de 16 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General.

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Materia: Asuntos Sociales

Resultado: Remisión de varias sugerencias al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

16. Inclusión en la Cartera de Servicios Comunes del Sistema Nacional de Salud de la "hiperglicinemia no cetósica".

Administración competente: Ministerio de Sanidad y Política Social

Materia: Salud

Resultado: Remisión del expediente al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, solicitando su intervención.

17. Ubicación en la ciudad de Tudela de un Juzgado de lo Penal.

Administración competente: Consejo General del Poder Judicial

Materia: Justicia.

Resultado: Solicitud al Consejo General del Poder Judicial para que acceda a esta petición y remisión del expediente al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, solicitando su intervención.

18. Propuesta de Correos de instalar, en la Comunidad Foral de Navarra, buzones compartidos para barrios y viviendas alejados de los centros urbanos.

Administración competente: Correos y Telégrafos S.A

Materia: Hacienda. Prestación de Servicios Públicos

Resultado: Remisión del expediente al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, solicitando su intervención.

19. Facturación, por el establecimiento de llamada y servicio de buzón de voz, en las llamadas a móviles cuando están apagados, comunicando o fuera de cobertura y no se grava mensaje de voz.

Administración competente: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Materia: Consumo.

Resultado: Remisión del expediente al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, solicitando su intervención

20. Investigación por el fallecimiento de un menor durante los trabajos de retirada del vallado del encierro.

Administración competente: Ayuntamiento de Villava

Materia: Menores. Responsabilidad patrimonial

Resultado: Sugerencia al Ayuntamiento de que indemnice a la familia del menor fallecido por responsabilidad patrimonial de la Administración pública.

21. Posible insuficiencia de recursos sanitarios adecuados para atender la zona de Goizueta y Arano.

Administración competente: Departamento de Salud

Materia: Salud.

Resultado: Obtención de información del Departamento de Salud sobre la atención médica dada por el Punto de Atención Continuada (PAC) de Goizueta-Arano y sugerencia de que se provea el PAC con un médico de guardia de presencia física todos los días de la semana.

22. Ausencia de tarifa de media jornada en los centros municipales de 0-3 años dependientes del Ayuntamiento de Tudela.

Administración competente: Ayuntamiento de Tudela.

Materia: Educación. Menores.

Resultado: Sugerencia al Ayuntamiento de Tudela para que elabore y apruebe una disposición de carácter general (Ordenanza o el instrumento que considere más oportuno), que regule el funcionamiento de los centros que imparten este ciclo en todos sus aspectos y para que establezca la tarifa que deben abonar los padres de conformidad con el uso que efectivamente se haga, según las modalidades horarias preestablecidas.

23. Retraso en los procedimientos de concesión de la renta básica y exclusión de esta prestación a los menores de 25 años.

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Materia: Asuntos Sociales.

Resultado: Sugerencia para que se agilicen los procedimientos de concesión de la renta básica y, en relación con la concesión a personas menores de 25 años, se siga atendiendo a las situaciones de especial necesidad.

24. Incremento de las tarifas de las plazas públicas residenciales de atención a personas en situación de dependencia.

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Materia: Asuntos Sociales. Dependencia

Resultado: Sugerencia para que el incremento de las tarifas se haga de forma paulatina, de forma de que no se produzca un incremento elevado en una única vez.

25. Comprobación del cumplimiento de la Ley Foral del Vascuence en relación con la rotulación pública y oficial colocada en las Autovías 1 y 10 a su paso por los municipios de la zona vascófona de Navarra.

Administración competente: Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones.

Materia: Vascuence/Euskera

Resultado: Correcta aplicación de la Ley.

26. Aplicación del Protocolo Facultativo de la Convención contra la tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes.

Órgano competente: Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales.

Materia: Interior.

Resultado: Solicitud al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales para entrar a formar parte del Consejo Asesor a que se refiere el artículo 3 de la Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre, como miembro de pleno derecho, con voz y voto, para poder coordinar las actuaciones que sean precisas y que afecten a las competencias forales de Navarra.

27. Funcionamiento, en general, del sistema sanitario público de Navarra.

Administración competente: Departamento de Salud.

Materia: Salud.

Resultado: Comprobación del buen funcionamiento del sistema sanitario, en general.

28. Grado de cumplimiento 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.

Administración: Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio.

Materia: Urbanismo.

Resultado: Sugerencia al Departamento para que continúe en la labor de impulsar la adaptación y homologación del planeamiento respecto de aquellos municipios que todavía no lo hayan iniciado.

29. Análisis del documento básico para la creación de un Comité de Ética en la Atención Social de Navarra y de los Comités de Ética de Carácter Sectorial o de Centro.

Administración: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Materia: Asuntos Sociales

Resultado: Aportación de varias sugerencias al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte sobre dicho documento que han sido aceptadas, prácticamente, en su totalidad.

4.2. RESUMEN POR MATERIAS

Las actuaciones de oficio realizadas afectaron a las siguientes materias:

Asuntos Sociales: 13

- Menores: 6 (actuaciones número: 5, 7, 8, 10, 11, 20 y 22)
- Servicios Sociales: 4 (actuaciones número: 6, 15, 23, 29)
- Discapacidad: 1 (actuación número 9)
- Consumo, telefonía móvil: 1 (actuación número 19)
- Dependencia: 1 (actuación número 24)

Educación: 4

- Derechos y deberes de los alumnos: 1 (actuación número 4)
- Adicción al juego on-line de los menores: 1 (actuación número 5)
- Protocolo para la detección de malos tratos a menores: 1 (actuación número 10)

• Establecimiento de tarifas en centros de 0 a 3: 1 (actuación número 22)

Interior: 3

• Investigaciones Policiales: 1 (actuación número 1)

• Adicción al juego on-line de los menores: 1 (actuación número 5)

• Aplicación de los Protocolos internacionales contra la tortura: 1 (actuación número 26)

Urbanismo: 1

• Adaptación de los Planes Municipales a la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo: 1 (actuación número 28)

Prestación de servicios públicos: 4

• Administración electrónica: 1 (actuación número 2)

• Funcionamiento del Servicio Navarro de Empleo: 1 (actuación número 12)

• Funcionamiento del Instituto Nacional de Empleo: 1 (actuación número 14).

• Comunicaciones postales: 1 (actuación número 18)

Salud: 4

• Prestaciones sanitarias: 1 (actuación número 16)

• Atención médica: 1 (actuación número 21)

• Funcionamiento del Servicio Sanitario de Navarra: 1 (actuación número 27)

• Adicción al juego on-line de los menores: 1 (actuación número 5)

Justicia: 2

• Ubicación del quinto Juzgado de lo Penal en Tudela (actuación número 17)

• Menores responsables y víctimas de delitos y faltas: 1 (actuación número 7).

Medio ambiente: 1

• Explotaciones ganaderas (actuación número 3)

Responsabilidad Patrimonial: 1

• Menores (actuación número 20)

Vascuence/Euskera:

• Rotulación viaria interurbana: 1 (actuación número 25)

4.3. RESUMEN POR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El resumen del número de actuaciones de oficio en las que la Institución se dirigió a cada una de las Administraciones públicas es el siguiente:

I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: 34

- Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: 4
- Departamento de Economía y Hacienda: 1
- Departamento de Relaciones Institucionales: 1
- Departamento de Educación: 4
- Departamento de Salud: 4
- Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte: 10
- Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio: 2
- Departamento de Innovación, Empresa y Empleo: 2
- Departamento de Administración Local: 1
- Departamento de Cultura y Turismo – Institución Príncipe de Viana: 1
- Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones: 2
- Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente: 2

II. Municipios: 2

- Ayuntamiento de Villava
- Ayuntamiento de Tudela

III. Otros: 7

- Juzgado de Vigilancia Penitenciaria de Navarra: 1
- Fiscalía Superior de Navarra: 1
- Instituto Nacional de Empleo: 1
- Ministerio de Sanidad y Política Social: 1
- Consejo General del Poder Judicial: 1
- Correos y Telégrafos S.A: 1
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo: 1

4.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA

El artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia, establece que el Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, arbitrando, las medidas oportunas. Entre tales medidas, figura la de valorar la situación de la infancia y adolescencia en su informe anual.

En cumplimiento de dicha previsión legal, se ofrecen en el presente apartado datos y valoraciones referentes a los principales aspectos atinentes a este ámbito material, tomando como referencia fundamental, como no podía ser de otro modo, lo dispuesto en la señalada Ley Foral, por ser ésta la norma de cabecera que disciplina en Navarra la intervención administrativa en el ámbito de la protección del menor.

A) Actividad reglamentaria y de planificación.

Como ya se apuntaba en el informe anual correspondiente a 2008, por Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero, el Gobierno de Navarra aprobó el reglamento de desarrollo parcial de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre. La norma completa la regulación legal en aspectos relevantes, tales como la determinación de los perfiles profesionales del personal especializado que interviene en la materia, la Comisión de Valoración, la intervención administrativa ante determinadas actividades, medios y productos, las medidas cautelares, las situaciones de desprotección, el acogimiento familiar y el seguimiento, modificación y extinción de las medidas de protección.

Como también apuntábamos, quedan pendientes algunos aspectos contemplados en la Ley Foral, siendo conveniente que tal labor normativa se haga a la mayor brevedad posible, dando un total cumplimiento al mandato del legislador.

En relación con lo anterior, procede señalar que, actualmente, se encuentran en trámite de elaboración la norma reglamentaria que regulará la composición, organización y funcionamiento del Consejo de Atención a la Infancia y Adolescencia, la que completará la regulación legal sobre adopción nacional e internacional, y la que disciplinará la concesión de prestaciones económicas en materia de protección del menor.

Por lo que a la actividad de planificación y programación atañe, actualmente se cuenta con un Plan Estratégico de Servicios Sociales (2008-2012) y con la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, que incluyen actuaciones, prestaciones y servicios en materia de protección de menores. Asimismo, se ha contado en el año 2009 con un Plan de Inspección de centros y servicios (que afecta al conjunto de recursos en materia de servicios sociales y también, por lo tanto, a los de protección del menor).

B) Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor.

La Ley Foral de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia incorpora a su texto los derechos y deberes de las personas menores de edad, ordenando su promoción y divulgación. En relación con esta función, apreciamos que el principal instrumento con que se cuenta es la publicación en la intranet del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte de información acerca de tales derechos. Asimismo, fue conmemorado el Día de los Derechos del Niño, mediante una actividad divulgativa conjunta con UNICEF.

Al igual que indicábamos en el anterior informe anual, y dado que es notoria la dificultad de este sector de población para conocer precisamente sus derechos y deberes, tanto de naturaleza individual como de carácter social, seguimos insistiendo en la oportunidad de incidir en esta tarea y de reforzarla, mediante acciones coordinadas principalmente con la administración educativa.

C) Actuaciones de prevención.

Las actuaciones de prevención tienen por finalidad fundamental evitar o minimizar las posibles situaciones de desprotección y conflicto social. La intervención de la Administración en el año 2009 se ha centrado principalmente en los siguientes aspectos:

- La organización de acciones formativas, dirigidas a padres y madres, así como a profesionales de los ámbitos educativo, sanitario y de los servicios sociales de base (en el 2009 se desarrollaron ocho acciones formativas, con un total de 655 participantes).

- El fomento de las entidades sin ánimo de lucro que trabajan en este ámbito, mediante la concesión de subvenciones para realizar actividades con menores en situación de riesgo de desprotección o conflicto social y la suscripción de convenios para el funcionamiento de talleres de inserción social y laboral.

- El desarrollo de una campaña, denominada "Familia y pantallas Audiovisuales", orientada a fomentar el uso adecuado de los medios audiovisuales, habiéndose introducido en 2009 un taller específicamente dirigido al uso responsable de las nuevas tecnologías y, concretamente, de internet.

Al igual que lo señalado en relación con la promoción y divulgación de derechos y deberes de los menores, actividad con la cual la de prevención guarda íntima conexión, parece oportuno que, en la medida de lo posible, se refuercen las actuaciones en este área, teniendo en cuenta que la Ley Foral les otorga un carácter prioritario. Ha de calificarse de "positivo" el desarrollo de acciones preventivas en el ámbito del apoyo familiar y en el de las relaciones sociales y de ocio, aspectos contemplados en la norma legal y a los que se aludía específicamente en el informe correspondiente al ejercicio 2008.

D) Actuaciones de protección.

a) Situaciones de riesgo.

Entre las situaciones de desprotección, las de riesgo son aquéllas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención. En el año 2009, se han atendido estas situaciones mediante la asistencia a Centros de Día (26 menores) y a través del Programa de Intervención Familiar (76 fa-

milias y 165 menores). Igualmente, se ha atendido a 110 familias y 195 menores a través de los Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia.

Los datos reflejan un incremento de estas situaciones en comparación con las detectadas en el ejercicio anterior. En este sentido, en el Programa de Intervención Familiar se atendió a 26 familias y 46 menores más que en 2008.

En ninguno de los casos, la situación ha requerido la separación del menor de su familia, aspecto éste que cabe considerar muy positivo.

b) Situaciones de desamparo.

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor. En el año 2009, 29 menores fueron declarados en situación de desamparo, cifra superior a la del ejercicio anterior (20). Por otro lado, se declaró la remoción del desamparo de 5 menores, volviendo a ser ejercida la tutela por sus padres.

c) Actuaciones de apoyo a las familias.

Se hace referencia en este punto a las familias que han recibido apoyos por parte de la Administración (de carácter técnico o económico), con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido. El dato es significativo por cuanto da una idea del número de familias que precisan apoyo por parte de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, y de di-

versa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según se nos informa, el número de familias que recibió algún tipo de apoyo en el ejercicio de referencia fue de 1.908 (familias perceptoras de prestaciones económicas; familias usuarias del Programa de Intervención Familiar; familias cuyos hijos acuden a centros de día, conviven con una familia acogedora o se encuentran en un centro residencial; familias con las que se ha intervenido desde el Centro de Observación y Acogida; familias cuyos hijos participan en el Programa de Educación para Adolescentes; familias que reciben atención en los Puntos de Encuentro y en los Servicios de Orientación y Mediación Familiar…).

En comparación con la cifra del ejercicio anterior (1.847 familias), cabe apreciar un incremento del número de familias receptoras de algún tipo de apoyo, si bien dicho incremento (3,3%) no es tan notable como en el año 2008.

Ha de reiterarse, no obstante, que existe un notable número de núcleos familiares que precisan de apoyo, dato éste que justifica la dotación de esfuerzos personales y presupuestarios, por parte de la Administración Pública.

d) Menores en situación de guarda.

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento. En el año 2009, 452 menores se han encontrado en esta situación, siendo la cifra ligeramente superior a la del año anterior (442) e inferior a la de dos años atrás (464).

e) Menores tutelados.

La tutela, administrativa u ordinaria, es otra de las medidas de protección. En el año 2009, 220 han sido los menores tutelados, cifra muy similar a la de año anterior (207).

f) Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formaliza a través del acogimiento. En el año 2009, se formalizó el acogimiento de 155 menores. Las cifras totales de menores acogidos son las que se reflejan a continuación:

- Número total de menores en acogimiento: 452.
- Acogimientos familiares y residenciales: 242 y 210 menores, respectivamente.
- Acogimientos en familia extensa y ajena: 164 y 78 menores, respectivamente.
- Acogimientos simples, permanentes y preadoptivos: 82, 160 y 4 menores, respectivamente.

En este punto, la Ley Foral declara la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, así como del acogimiento en familia extensa respecto a la ajena. En comparación con el ejercicio 2008 (267 menores en acogimiento familiar y 197 menores en acogimiento residencial), se ha incrementado el número de acogimientos residenciales, dato éste que no puede calificarse sino de socialmente “negativo”.

A la vista de los datos ofrecidos y de la necesaria prioridad del acogimiento familiar, ha de insistirse en la adopción de medidas

que potencien esta modalidad, evitando, en la medida de lo posible, la institucionalización de los menores.

g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.

En 2009, se produjeron 9 adopciones nacionales y 65 internacionales. Asimismo, se emitieron 128 declaraciones de idoneidad. En 2008, las cifras fueron: 4 adopciones nacionales, 74 adopciones internacionales y 130 declaraciones de idoneidad.

Sugerimos la necesidad de impulsar medidas que, en la medida de lo posible, agilicen los procedimientos, así como de regular los criterios y trámites conducentes a la emisión de declaraciones de idoneidad, aspecto éste en que la Ley Foral remite a un desarrollo reglamentario todavía no producido.

h) Menores en situación de conflicto social.

Nos referimos en este punto a aquellos menores encuadrados en el sistema de protección que, por su situación de grave inadaptación, pudiesen encontrarse en riesgo de causar perjuicios a sí mismos o a otras personas. En 2009, se encontraron en esta situación 328 menores (frente a los 217 menores del año anterior). La cifra, y sobre todo, el incremento, deben hacernos reflexionar procurando su reducción mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción.

i) Programas de autonomía personal.

Por tales se entiende aquéllos destinados a menores con edad comprendida entre los 16 y los 18 años sobre los que haya re-

caído alguna medida judicial y administrativa, en orden a su integración social y laboral.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, en 2009 se han abierto 59 expedientes de ayudas económicas por proceso de autonomía y desinstitucionalización, correspondientes a 28 menores.

Nuevamente sugerimos que se refuercen las actuaciones en este ámbito, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, habiendo ya sido destacada por esta Institución la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

E) Actuaciones del sistema de reforma.

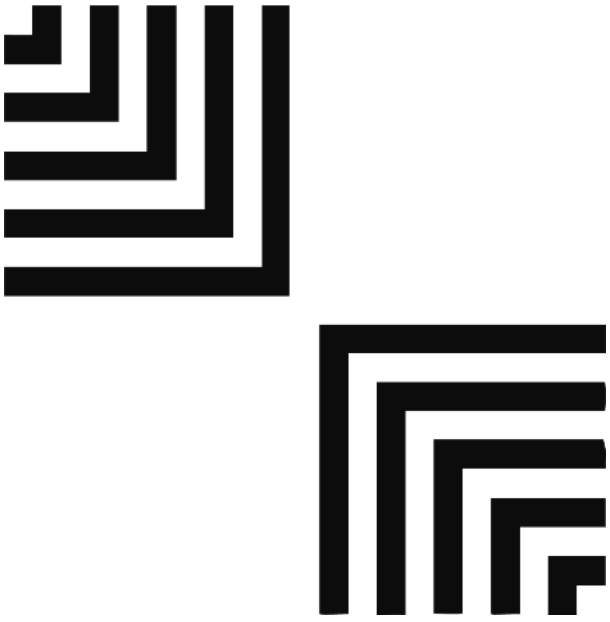
En el momento de elaboración del informe, 313 menores cumplen medidas judiciales en régimen de internamiento o de medio abierto. En el año 2009, 23 menores ingresaron en el sistema de reforma en régimen de internamiento, y 110 menores accedieron al sistema para cumplir las medidas en medio abierto.

En relación con el año anterior, aunque ha descendido ligeramente el número de menores sujetos al sistema de reforma (de 335 a 313), no deja de ser preocupante el incremento del número de “altas” en el régimen de internamiento (de 10 a 23).

5 _ propuestas de mejora de los servicios públicos

2009

5 _ propuestas de mejora de los servicios públicos



2009

CAPÍTULO V
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

5.1. PROPUESTAS DE LOS CIUDADANOS

El Defensor del Pueblo de Navarra promueve desde el año 2008 la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios.

Así, en el año 2008 los ciudadanos presentaron 63 propuestas, y en el año 2009 han presentado 50.

Como se colige de su contenido, la Institución traslada y, en la medida de lo posible y de lo razonable, defiende las propuestas presentadas ante la Administración pública competente o las remite al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, si son competencia del Estado.

Una parte de estas propuestas, cuyo mérito corresponde a los ciudadanos y ciudadanas, han sido aceptadas por el Parlamento de Navarra y por las Administraciones Públicas, estando, en algunos casos, pendientes de su materialización.

Las materias sobre las que han tratado las propuestas este año son las siguientes, por orden de mayor a menor número:

MATERIAS	Nº PROPUESTAS
Asuntos sociales	14
Función pública	6
Educación	5
Hacienda	5
Salud	4
Transporte	3
Tráfico	3
Vivienda	2
Vascuence/euskera	1

Medio ambiente	1
Justicia	1
Servicios públicos	1
Medios de comunicación social	1
Turismo	1
Seguridad Social	1
Interior	1

A) De los datos expuestos, se desprende que las propuestas más numerosas fueron las relativas a asuntos sociales.

De las catorce propuestas presentadas, siete versaron sobre la protección y atención a la infancia y a la adolescencia. En ellas se plantearon cuestiones como:

- La necesidad de agilizar y mejorar los procedimientos de adopción, en particular en lo que se refiere a la valoración de la idoneidad de los solicitantes y a la tramitación de expedientes de adopción internacional.

- La modificación de la legislación actual en materia de separación y divorcio para equiparar la situación de los padres y de las madres en lo que se refiere a la custodia de los hijos, que fue remitida para su estudio y valoración al Ministerio de Igualdad y al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales.

- El establecimiento de protocolos de actuación en determinados procedimientos judiciales de protección del menor.

Cabe destacar también las propuestas relativas a discapacidad. En ellas se expusieron cuestiones tales como:

- La exención o reducción, para las personas con minusvalía, de las tasas establecidas para la utilización de las instalaciones deportivas municipales.

- La creación de órganos superiores para la revisión, en caso de disconformidad, del grado de minusvalía reconocido.

En el ámbito de la tercera edad se presentaron propuestas dirigidas a:

- Mejorar la atención y las prestaciones de las personas mayores, entre ellas la de reducir los costes residenciales.

- La inclusión, a efectos de la obtención de la tarjeta de transporte subvencionada de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, como beneficiarios de la tarifa "B" de las personas mayores de 60 años (sin exigirles que estén en situación legal de desempleo), con los límites de ingresos y la previsión de cargas señalados para las personas entre 52 y 65 años en situación legal de desempleo.

Respecto a las ayudas a emigrantes:

- La previsión, por el Gobierno de Navarra, de supuestos excepcionales en la convocatoria de ayudas para emigrantes navarros y retornados a la Comunidad Foral, en los que se valoren circunstancias como la enfermedad u otras, que hagan posible que los navarros en el extranjero con dificultades para volver a navarra puedan hacerlo.

También se recibió una propuesta sobre la necesidad de establecer recursos residenciales para personas con trastorno mental grave; y otra, sobre la necesidad de coordinar actuaciones entre el Departamento de Educación y el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, para destinar la comida sobrante en centros escolares a centros de acogida para personas en situación de necesidad.

B) En materia de función pública, las propuestas versaron sobre:

- La necesidad de mejorar las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar actualmente existentes, con el reconocimiento de acciones como: la posibilidad de que los trabajadores y trabajadoras de las Administraciones Públicas de Navarra puedan

reducir la jornada de trabajo a partir de 1/8, y la posibilidad de flexibilizar el horario de entrada y salida para conciliar la vida laboral y familiar.

- La posibilidad de acceso a la jubilación anticipada y a la jubilación parcial, con contrato de relevo, para los funcionarios sometidos al régimen de la Seguridad Social.

- El establecimiento de mecanismos que permitan preservar, en la medida de lo posible, la identidad de las personas que concurran a los procesos selectivos que convoque la Administración pública, por el turno de reserva para personas con minusvalía.

C) En materia de educación, los ciudadanos propusieron:

- El fraccionamiento de los libros de texto de las asignaturas troncales en tres volúmenes, uno por trimestre, para reducir el peso que transportan diariamente los escolares.

- El establecimiento de medidas que permitan la escolarización automática de hermanos en los centros escolares.

D) En materia de hacienda, las propuestas versaron sobre los siguientes aspectos:

En materia de hacienda foral, se refirieron a la actual normativa del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas. En particular, sobre:

- La necesidad de dar un tratamiento especial a las rentas provenientes de la pensión de viudedad cuando éstas se acumulan a las rentas de trabajo.

- La posibilidad de establecer desgravaciones específicas para gastos sanitarios.

- La posibilidad de rebajar la retención que se aplica a las pensiones.

En lo referente a las haciendas locales, se propuso modificar la Ley Foral reguladora de las Haciendas Locales de Navarra para impedir que se gire al comprador el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos (plusvalía) en las transmisiones onerosas, siguiendo el modelo de la legislación tributaria dictada por el Estado.

E) En salud, la participación ciudadana fue muy variada. Así, se planteó:

- El establecimiento de programas específicos para las personas con problemas de adicción al juego, y la necesidad de contar con personal especializado en los Centros de Salud Mental para asistir a estas personas.

- La inclusión en la Cartera de Servicios Comunes del Sistema Nacional de Salud de una serie de medicamentos.

- La adopción de diversas medidas para mejorar la calidad de vida de los enfermos de VIH/SIDA.

- La asignación de un médico psiquiatra al Centro Penitenciario de Pamplona para la asistencia a la población reclusa.

F) En materia de transporte, se propuso:

- La mejora de servicios de taxi en la Comarca de Pamplona.

- Una mayor y mejor dotación de aparcamientos para bicicletas en Pamplona.

- La mejora del servicio de transporte interurbano entre Mendavia y Pamplona.

G) En materia de tráfico, se propuso la puesta en marcha de procedimientos electrónicos para gestionar los expedientes sancionadores, de modo que los interesados puedan realizar los trámites de forma electrónica y tener acceso a la información del expediente por esta vía.

H) En el ámbito de vivienda, los ciudadanos propusieron establecer mecanismos que hagan exigible la obligación de instalar ascensores en edificios antiguos donde residan personas con movilidad reducida, previendo, incluso, la facultad de expropiar el espacio requerido en caso de inobservancia de la legislación sectorial sobre accesibilidad.

I) En materia de medio ambiente, se insistió en la conveniencia de elaborar una Ley Foral destinada a solucionar y, en su caso, reducir el problema del ruido, fundamentalmente en los domicilios particulares. Por otra parte, un ciudadano propuso varias medidas de mejora (señalización y limpieza) en varios tramos del camino de Santiago a su paso por Navarra.

J) En cuanto a las cuestiones relacionadas con la justicia, se trasladó a esta Institución la necesidad de implantar el protocolo de actuación frente a malos tratos infantiles, elaborado por el Observatorio de la Infancia con la participación del Consejo General del Poder Judicial.

K) En materia de interior, se propuso la aplicación de diversas medidas para, en la línea de lo establecido por diversos organismos internacionales, garantizar los derechos de los detenidos incomunicados.

L) En cuanto a la prestación de servicios, a los ciudadanos, se sugirió al Gobierno de Navarra la creación del Registro de Parejas Estables de Navarra, previsto en la disposición adicional única de la Ley Foral 6/2000, de 3 de julio, para la igualdad jurídica de las parejas estables, con objeto de mejorar el desarrollo y aplicación de esta Ley Foral en beneficio de los ciudadanos y ciudadanas destinatarios de la misma.

M) En relación con el vascuence, se propuso la exigencia del requisito de euskera en los puestos de trabajo del Zubiarte Euskaltegia.

5.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS PROPUESTAS

Las Administraciones públicas a las que trasladó el Defensor del Pueblo de Navarra las propuestas presentadas por los ciudadanos y ciudadanas, son las siguientes:

I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: 41 propuestas

- Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: 11
- Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte: 9
- Departamento de Educación: 8
- Departamento de Economía y Hacienda: 3
- Departamento de Relaciones Institucionales: 2
- Departamento de Salud: 2
- Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones: 2
- Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente: 1
- Departamento de Cultura y Turismo - Institución Príncipe de Viana: 1
- Departamento de Administración Local: 1
- Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio: 1

II. Entidades Locales: 8 propuestas

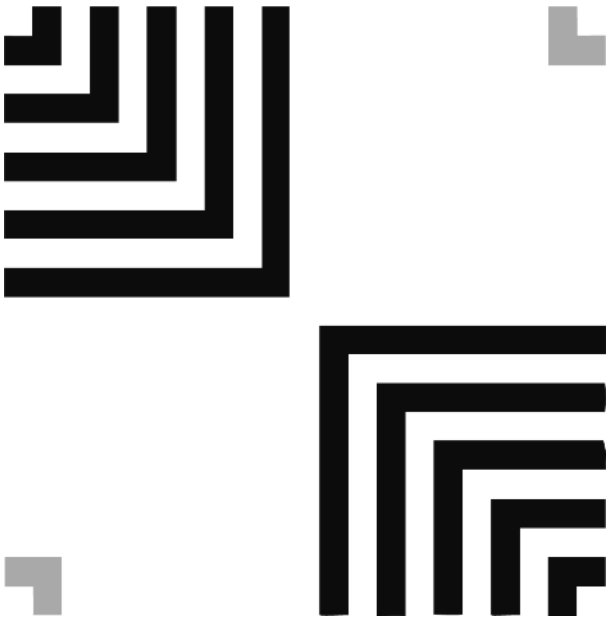
- Ayuntamiento de Pamplona: 3
- Ayuntamiento de Tudela: 2
- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: 2
- Ayuntamiento del Valle de Egüés: 1

Además, se trasladaron dos propuestas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, por ser de su competencia, y otras dos al Ministerio Fiscal.

6 _ principales recomendaciones y sugerencias

2009

6 _ principales recomendaciones y sugerencias



2009

CAPÍTULO VI
PRINCIPALES RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

6.1. INTRODUCCIÓN

En este Capítulo se recogen las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuados con motivo de la actividad de la Institución en el año 2009.

Obviamente, no se recogen todas las recomendaciones, sugerencias y recordatorios realizados, sino aquellas que se ha considerado que tienen una mayor entidad sustantiva. El número total de recomendaciones, sugerencias y recordatorios emitidos en el año 2009 fue de 467, desglosados según el siguiente cuadro:

Número	Recomendaciones	Recordat. Deberes Legales	Sugerencias	Sugerencias normativas	TOTAL
En quejas	114	161	51	6	332
En actuaciones de oficio	-	-	43	-	43
En propuestas	-	-	32	-	32
En Informes especiales	-	-	60	-	60
TOTAL	114	161	186	6	467

Las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración a la que se dirigen y expresando su contenido.

Otra información que se añade es si la recomendación, sugerencia o recordatorio ha sido aceptada o no por la Administración destinataria. Cuando no se indica nada, la recomendación, sugerencia o recordatorio está pendiente de una respuesta de la Administración.

En definitiva, en este Capítulo se sintetiza la labor proactiva de la Institución llevada a cabo en 2009 y se refleja el resultado obtenido con las aceptaciones, de las Administraciones y se informa al Parlamento de Navarra de las recomendaciones y sugerencias que no se han aceptado o están pendientes de hacerlo, por si éste considera oportuno activar sus mecanismos de control e iniciativa sobre las Administraciones Públicas.

6.2. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS POR MATERIAS

6.2.1. Agricultura

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

- Que adopte las iniciativas dirigidas a que el Gobierno de Navarra proponga y defienda que la normativa europea o, en su caso, la estatal, reconozca a los ciudadanos el derecho a conocer toda la información sobre la composición de los productos alimentarios que consumen, transformen o cultiven y a que se controle e impida la contaminación genética y polinización de los cultivos no transgénicos por encima de los límites porcentuales establecidos.

- Que realice las actuaciones precisas para garantizar el uso público de las vías pecuarias y asegurar su adecuada conservación, adoptando las medidas de protección y restauración necesarias que prevé la Ley Foral 19/1997, de 15 de diciembre, de vías pecuarias. **Aceptada**.

- Que dé respuesta, en tiempo y forma, a las solicitudes de información presentadas por los ciudadanos. **Aceptada**.

- Que resuelva expresamente y en plazo, los recursos de alzada que presenten los ciudadanos en los procesos de concentración parcelaria, de acuerdo con los arts. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común, y 7 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. **Aceptada**.

- Que, en los procesos de transformación de tierras en regadío iniciados de oficio, disponga lo necesario para que, mediante una consulta directa a los propietarios afectados, o mediante la fórmula que estime más conveniente, conozca con certeza y seguridad la opinión y posición de la generalidad de los propietarios afectados por la actuación de transformación proyectada. Todo ello sin perjuicio de otras fases y actuaciones señaladas por las leyes o los reglamentos de aplicación. **No aceptada**.

- Que, en los casos de paralización de los procesos de concentración parcelaria por causas imputables a los propietarios afectados y sus discrepancias, decida, en un plazo razonable, la continuación o la suspensión definitiva del proceso. **Aceptada**.

- Que impulse una modificación o la derogación de la previsión contenida en el párrafo segundo de la disposición transitoria primera del Decreto Foral 148/2003, de 23 de junio, en lo relativo a la posibilidad de transmitir las instalaciones ganaderas a familiares de primer grado, con el fin de evitar las molestias que producen este tipo de instalaciones en los domicilios próximos. **No aceptada**.

6.2.2. Bienestar Social

Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

- En cuanto a la Cartera de Servicios Sociales:

  - Que mantenga la prestación garantizada "Ayudas mínimas para atención en el domicilio de personas dependientes".

  - Que, conforme a lo establecido en la propia Cartera de Servicios Sociales, regule la cuantía de la participación de los usuarios (copago) en el coste de los servicios de la Cartera.

  - Que revise los plazos previstos para cumplimentar cada una de las fases de las distintas prestaciones, rebajándolos en todo lo posible, de modo que, en ningún caso, superen los tres meses.

  - Que concrete los perfiles profesionales de los responsables de hacer efectivas las diferentes prestaciones técnicas y fije unos estándares mínimos de calidad para estas.

- Que establezca medidas de protección y prevención de la adicción, por los menores, del juego on- line, en concreto:

  - Que desarrolle acciones de protección de la infancia y la adolescencia respecto al uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

  - Que realice campañas de sensibilización, en colaboración con el Departamento de Educación, sobre el uso

adecuado de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, por los menores.

- Que se impulse una modificación del artículo 74 de la Ley Foral 15/2005, de promoción, atención y protección a la infancia y adolescencia, en su letra b), de modo que, o bien se supriman las limitaciones que por edad contiene esta letra, o bien se añada la posibilidad de que, excepcionalmente, efectuada la ponderación de las circunstancias personales y familiares que concurran en el supuesto concreto y en beneficio del interés superior del menor, pueda admitirse que los solicitantes superen los límites de edad previstos en dicho apartado. **Aceptada parcialmente**.

- Que establezcan mecanismos que, con las debidas garantías y controles hacia el menor, permitan la tramitación simultánea de expedientes de adopción internacional en distintos países, como puede ser limitar la doble tramitación a países firmantes del Convenio de la Haya. **Aceptada**.

- Que mantenga contactos con las entidades dedicadas a la protección del menor, que puedan fructificar en un marco de colaboración más amplio con éstas.

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

- Que confiera ayudas a familias que se encuentren en situación de extrema necesidad por la ausencia de recursos económicos y cuenten con hijos pequeños a su cargo. **Aceptada**.

- Que haga efectivas las prestaciones de atención residencial para personas mayores de 65 años, aunque no ten-

gan carácter de garantizadas, si se cumplen los requisitos de: a) residencia efectiva y continuada en Navarra durante los dos años anteriores a la solicitud, y b) que cuenten informe de idoneidad de la Agencia Navarra para la Dependencia.

- Que, en los procedimientos que instruye para la acreditación administrativa de la condición de violencia de género de las mujeres, confiera trámite de audiencia al varón para que pueda alegar cuanto estime oportuno y se le permita el acceso a la información que obra en el expediente, siempre que la misma no tenga carácter reservado. **Aceptada**.

- Que gestione con una mayor agilidad las convocatorias de subvenciones públicas dirigidas a la personas con discapacidad física, y evite los retrasos injustificados que dificulten el funcionamiento de las entidades que concurran a dichas convocatorias.

- Que incorpore al sistema público de servicios sociales una prestación, técnica o económica, encaminada a facilitar el transporte al trabajo a las personas que, debido a su situación de discapacidad, encuentren una especial dificultad para afrontarlo.

- Que, en los casos en que proceda a valorar de oficio la situación de las personas dependientes y reconozca la dependencia con efecto retroactivo, se confiera a dicho reconocimiento todos los efectos que del mismo se derivan, en particular el pago de la prestación anudada con carácter retroactivo.

- Que, en los casos en que se planteen controversias entre la Administración y los ciudadanos sobre el grado de minusvalía reconocido, la valoración en vía de recurso se realice por distintos profesionales que aquéllos cuya va-

loración se cuestiona, para permitir una revisión objetiva de ésta.

- Que se realicen las acciones necesarias para la implantación en Navarra de una tarjeta acreditativa de la condición de minusválido y, en su caso, del grado de minusvalía. **Aceptada**

- Que extreme el cumplimiento de las garantías procedimentales aplicables a los procedimientos de reclamación de deudas contraídas por la estancia en centros residenciales, de modo que no se omitan trámites esenciales para los interesados. **Aceptada**.

- Que elabore un programa de atención social a los enfermos de SIDA/VIH y a sus allegados, en coordinación con el Departamento de Educación y con el Departamento de Salud.

- Que incremente las plazas y los recursos en los centros residenciales especializados para personas con trastorno mental.

- Respecto al proyecto de Decreto Foral regulador de los Comités de Ética en Atención Social:

  - Que la regulación del Comité de Ética se realice conforme a su naturaleza de órgano interdisciplinar, integrado, con criterios de pluralidad, por profesionales de reconocido prestigio en el ámbito de los servicios sociales y de otros sistemas de protección social, a propuesta de las organizaciones profesionales respectivas.

  - Que los cargos de Presidente y Secretario del Comité de Ética sean designados por los propios vocales de-

signados y de entre ellos, de modo que se preserve la independencia que debe presidir el funcionamiento de estos órganos consultivos.

- Que se otorgue a las funciones de docencia e investigación del Comité de Ética la misma trascendencia que a las de consulta y dictamen y, en consecuencia, se fijen las líneas principales a desarrollar en la funciones de docencia e investigación.

- Que complete las reglas de funcionamiento del Comité de Ética, con, al menos, las siguientes determinaciones:

  a) Que aun dependiendo orgánicamente del Departamento de Asuntos Sociales, goce de autonomía plena en todas sus actuaciones y no dependa funcionalmente de ningún órgano del Departamento.

  b) Que adecué su funcionamiento a las normas procedimentales.

  c) Que se establezca la adopción de acuerdos por unanimidad de los asistentes, y, en los casos en que ésta no sea posible, por mayoría no inferior a dos tercios. Y que, en caso de no lograrse la unanimidad, se indique esta circunstancia en los informes y recomendaciones del Comité y se hagan constar todas las opiniones vertidas sobre el tema planteado y los razonamientos que las sustenten.

  d) Que incluya el deber de reserva y confidencialidad de los vocales del Comité de Ética y de los profesionales que se incorporen puntualmente como asesores.

- Que precise que los informes y recomendaciones de los Comités de Ética no tendrán carácter vinculante para sus destinatarios.

• Que se establezcan las medidas de coordinación necesarias entre el Departamento de Educación y el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte para distribuir la comida sobrante de los centros escolares entre los centros de acogida para personas en situación de necesidad.

• Que, en el Plan de Calidad de los Servicios Sociales, haga referencia a la prevención del maltrato hacia los colectivos más desvalidos, usuarios de los servicios sociales, como un objetivo y línea estratégica del Plan.

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

• Que eleve al Gobierno de Navarra un Decreto Foral de creación del Registro de Parejas Estables de Navarra previsto en la disposición adicional única de la Ley Foral 6/2000, de 3 de julio, para la igualdad jurídica de las parejas estables, con objeto de mejorar el desarrollo y aplicación de esta Ley Foral en beneficio de los ciudadanos y ciudadanas destinatarios de la misma. **Aceptada**

Al Departamento de Relaciones Institucionales

• Que, en la convocatoria que aprueba la concesión de ayudas para emigrantes navarros y retornados a la Comunidad Foral, se valoren circunstancias excepcionales y justificadas, como la enfermedad u otras, que hagan posible

que los Navarros en el extranjero que no cumplan con el tiempo de estancia requerido puedan regresar a Navarra. **Aceptada**.

- Que, en los pliegos de clausulas administrativas que elabore la Administración para la adjudicación de contratos públicos, se exija la obligación de contratar a un número de personas discapacitadas por encima de los mínimos legalmente establecidos. **Aceptada**.

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que dote a la Policía Municipal de medios materiales, y más concretamente de un vehículo adaptado, para el auxilio de las personas que, debido a su situación de movilidad reducida, encuentren una especial dificultad para ejercer sus derechos. **No aceptada**.

- Que, por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento, se preste especial atención, a efectos del otorgamiento de ayudas económicas y sociales, a las familias en situación de necesidad extrema con hijos de corta edad a su cargo. **Aceptada**.

- Que aplique el descuento del cincuenta por ciento en la cuota por la utilización de instalaciones deportivas a las familias numerosas, en todas las instalaciones municipales, con independencia de la condición pública o privada del órgano gestor.

- Que, en casos puntuales de familias sin recursos económicos en situación extrema necesidad, permita la utilización temporal en precario de viviendas municipales en tanto se regularice la situación residencial. **No aceptada**.

Al Ayuntamiento de Noáin

- Que controle que las empresas concesionarias de sus servicios públicos contraten monitores y que estén lo suficientemente formados y sensibilizados con las personas con discapacidad. **Aceptada**.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

- Que cumpla el artículo 33, apartado cinco, de la Ordenanza de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, reguladora del servicio del taxi, que señala que la Mancomunidad adoptará las medidas oportunas para garantizar un servicio mínimo de vehículos adaptados para que estén organizados y puedan prestar sus servicios las veinticuatro horas, dando la atención prioritaria a los usuarios con movilidad reducida. **Aceptada**.

- Que, en la prestación del servicio de transporte público y para garantizar el adecuado funcionamiento de las plataformas para discapacitados, intensifique las actuaciones inspectoras de la empresa concesionaria, instrumente un programa de mantenimiento técnico de las instalaciones, y elabore programas de formación y concienciación del personal conductor. **Aceptada**.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sesma y Sartaguda

- Que imparta las instrucciones oportunas para una mejor coordinación de los trabajadores sociales con las familias de las personas dependientes. **Aceptada**.

6.2.3. Educación

Al Departamento de Educación

- Que realice campañas para concienciar a la sociedad y, en particular, a los jóvenes, del riesgo de transmisión del virus del SIDA/VIH. **Aceptada**.

- Que incluya en el currículo escolar aspectos relativos a la educación afectivo – sexual y, en su caso, pautas de comportamiento para evitar contagios por transmisión sexual.

- Que impulse un proceso que permita llegar a un acuerdo con los responsables de la edición de libros y material escolar para fraccionar los libros de texto de las asignaturas troncales en tres volúmenes, uno por trimestre.

- Que, en aplicación del principio de legalidad sancionadora, regule por Ley Foral, y no por norma reglamentaria, los derechos y deberes de los alumnos, en cuanto dicha regulación incluye el régimen disciplinario aplicable a los alumnos de centros escolares.

- Que, en la norma reguladora de los derechos y deberes de los alumnos, incluya los siguientes aspectos:

  - Se articulen medidas especiales en relación con la problemática del acoso escolar o “bullying”.

  - Se concreten las medidas a adoptar por la Administración educativa en relación con los deberes de escolarización y asistencia al centro, y en particular se adopten medidas de coordinación entre el Departamento de Educación y el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

- Se incorpore a la normativa el deber de reparación de los daños personales.

- Se especifique que los centros educativos no pueden tipificar conductas contrarias a las normas ni establecer sanciones distintas a las previstas en la norma.

- Del mismo modo que se prevé la prohibición de fumar en las dependencias de los centros, se establezca la prohibición de ingesta de bebidas alcohólicas.

- Se establezca expresamente el plazo de prescripción de las infracciones ordinarias o menos graves.

- Se mejore el procedimiento previsto para la imposición de sanciones por infracciones gravemente perjudiciales para la convivencia, en particular:

  a) Se establezca un plazo máximo de resolución y comunicación de la medida a imponer.

  b) Se amplíe, al menos a quince días, el plazo máximo previsto para presentar una reclamación ante la Dirección General de Inspección y Servicios por disconformidad con la medida disciplinaria impuesta.

  c) Se prevea un plazo para la cancelación de las anotaciones en el expediente del alumno.

• Que establezca medidas de apoyo que refuercen la figura y autoridad del profesor y que la Administración asuma la representación judicial de los profesores cuando sea preciso.

• Que establezca medidas de protección y prevención de la adicción, por los menores, del juego on- line. Entre ellas:

- Que elabore una guía dirigida a alumnos y a padres y madres en la que se informe:

  d) De los riesgos de la inadecuada utilización de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y las pautas a adoptar para un adecuado uso de estas herramientas.

  e) De la existencia de herramientas de control (filtros) para personalizar las configuraciones de seguridad de los equipos.

- Que realice campañas de sensibilización, en colaboración con el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, sobre uso adecuado de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación por los menores.

- Que desarrolle acciones formativas para alumnos y medidas de apoyo para padres y madres, que favorezcan una educación tecnológica para los menores y fomenten el desarrollo de actuaciones conjuntas de formación e información entre padres e hijos.

• Que, en el protocolo de actuación frente al maltrato a menores, el Departamento incluya la obligación de la dirección del centro de notificar, con una periodicidad determinada, al Servicio de Inspección Técnica y de Servicios, los aspectos mejorables del protocolo, que permitan su revisión y la localización de los problemas o dificultades que afectan al personal del centro escolar para detectar estos casos y actuar correctamente.

• Que adopte las medidas oportunas para que, lo antes posible y, en todo caso, en el término temporal previsto en la Ley Foral 6/2008, quede garantizado el derecho a

la gratuidad de los libros de texto legalmente elegidos por los centros sostenidos con fondos públicos. **Aceptada**.

- Que lleve a cabo las actuaciones necesarias para aumentar la oferta pública de plazas para la atención de los niños y niñas de 0 a 3 años, de forma que los niños nacidos con posterioridad al mes de abril tengan posibilidades reales de obtener plaza. **Aceptada**.

- Que, en los casos de alumnos con necesidades educativas especiales, adapte su incorporación, tanto al primer curso de educación infantil, como al primer curso de educación primaria, a sus necesidades de aprendizaje y, en consecuencia, permita su permanencia en el ciclo de que se trate durante un año más, si resulta beneficioso para el menor. **Aceptada**.

- Que, en los casos en que sea necesario trasladar a los alumnos de un centro escolar a otro, temporal o definitivamente, facilite a los padres información de la situación, y favorezca la participación de estos en la toma de decisiones acerca del modelo educativo y características del nuevo centro. **Aceptada**.

- Que, en los comedores escolares que gestionen las asociaciones de padres y madres, se exija la aplicación de los criterios establecidos por el Departamento de Educación para sus centros dependientes en lo que se refiera a dietas adaptadas para comensales con alergias o intolerancias alimentarias.

- Que, en los casos en que las familias opten por escolarizar a todos sus hijos en el mismo centro público por la imposibilidad de hacerlo en el centro escolar público de nueva creación que les corresponde, debido a la ausen-

cia de oferta de enseñanza para todos ellos, se considere como alumnos desplazados a todos los hermanos, a efectos de obtener los beneficios correspondientes al transporte y comedor escolar. **No aceptada**.

- Que suprima como criterio complementario de admisión de alumnos en centros docentes el de "hijo de antiguo alumno", por ser discriminatorio, y que si considera oportuno establecer criterios complementarios de los prioritarios que marca la Ley Orgánica de Educación, tal fijación se haga en una Ley Foral o en un Decreto Foral, debiendo responder tales criterios a razones objetivas y justificadas. **No aceptada**.

- Que evite, en todo lo posible, que los diferentes exámenes que convoque para la acreditación de conocimientos de lenguas extranjeras puedan coincidir en fecha y hora. Y que, cuando por circunstancias organizativas esto no sea posible, instrumente los medios necesarios para que los alumnos afectados puedan realizar uno de los exámenes coincidentes en una fecha anterior o posterior, acordada con ellos.

- Que permita la subsanación de documentación, a efectos de acreditación de la concurrencia de una causa justificada de renuncia a la matrícula efectuada en el conservatorio, con la consiguiente devolución del importe de la matrícula. **Aceptada**.

- Que realice las modificaciones reglamentarias y las acciones oportunas para que los sorteos que se realicen en el proceso de adjudicación de plazas en los centros de educación infantil se hagan de forma pública. **Aceptada**.

- Que, en los procesos de admisión de alumnos en centros educativos sostenidos con fondos públicos, dé

cumplimiento efectivo y real al criterio de proximidad previsto en la Ley Orgánica de Educación, adoptando para ello las medidas concretas oportunas. **No aceptada**.

- Que proponga a la Universidad Pública de Navarra que estudie la posibilidad de modificar las fechas de las pruebas de selectividad a celebrar en el mes de septiembre, o, en su caso, de retrasar el calendario de los estudios de Magisterio, al objeto de hacer compatibles las fechas de las pruebas de selectividad y las de inicio de los estudios de Grado de Magisterio. **Aceptada**.

- Que, en las notificaciones que realicen los centros escolares sobre la admisión o inadmisión de alumnos, se indiquen los recursos administrativos procedentes, así como el plazo y órgano ante el que deben interponerse. **Aceptada**.

Al Ayuntamiento de Huarte

- Que adopte todas las medidas precisas para regularizar la situación de la Escuela Infantil de titularidad municipal, procediendo en otro caso a clausurar el servicio el curso que viene, hasta tanto no se legalice la actividad.

Al Ayuntamiento de Sangüesa

- Que valore la posibilidad de instaurar una línea de ayudas a las familias numerosas para el comedor escolar, resolviendo expresa y motivadamente sobre ello. **No aceptada**.

Al Ayuntamiento de Tudela

- Que aplique tarifas de media jornada y de jornada completa para los centros de primer ciclo de educación infantil, de modo que las cantidades a abonar por las familias se correspondan con el uso que efectivamente se haga según las modalidades horarias preestablecidas.

- Que apruebe una Ordenanza que regule el funcionamiento de los centros que imparten el primer ciclo de educación infantil en todos sus aspectos.

Al Ayuntamiento del Valle de Ultzama

- Que reconozca el derecho de las familias a la devolución proporcional de cuotas mensuales de comedor, cuando, por causas justificadas, el alumno se ausente más de quince días y se comunique dicha ausencia con la debida antelación. **Aceptada**.

6.2.4. Función Pública

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

- Que impulse una modificación del Decreto Foral 113/1997, de 28 de abril, por el que se regula la reducción de jornada de los empleados al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos, de modo que se contemplen otros tipos de reducción de jornada que permitan conciliar la vida laboral y familiar de los trabajadores y trabajadoras que prestan servicios para la Administración de la Comunidad Foral.

- Que estudie la posibilidad de extender la jornada flexible que actualmente aplica al personal que presta sus servicios en el Departamento de Economía y Hacienda, al personal de otros Departamentos y Organismos Autónomos de la Administración de la Comunidad Foral, sin perjuicio de la necesidad de conciliar la concesión de la jornada flexible con las necesidades del servicio.

- Que establezca mecanismos que permitan preservar, en la medida de lo posible, la identidad de las personas que concurran a los procesos selectivos que convoque la Administración de la Comunidad Foral de Navarra por el turno de reserva para personas con minusvalía. **Aceptada**.

- Que impulse una modificación de la Ley Foral 3/1998, de 6 de abril, reguladora de los Colegios Profesionales, para posibilitar que profesionales funcionarios o en régimen estatutario, cuyo ejercicio profesional no afecte al interés general, queden exentos de la colegiación obligatoria en su respectivo colegio oficial. **No aceptada**.

- Que realice un estudio sobre la posibilidad de habilitar, de forma permanente, la opción de pasarse al nuevo sistema de pasivos creado por la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, para los funcionarios que todavía están en el antiguo sistema de pasivos. **Aceptada**.

- Que comunique a los opositores con discapacidad, con la debida antelación, el tiempo asignado en función de su minusvalía para la realización de las pruebas selectivas. **Aceptada**.

- Que, en la organización de los procesos selectivos, establezca medidas que permitan a los aspirantes con discapacidad una participación en condiciones de igualdad con el resto de aspirantes, y consecuentemente, habilite las suficientes aulas o espacios para ubicar a los opositores

discapacitados según sus características o tiempos asignados. **Aceptada**.

- Que se dé cumplimiento a la obligación de realizar las adaptaciones y los ajustes razonables necesarios de tiempo y de medios para la realización de las pruebas selectivas por parte de las personas con discapacidad, de tal forma que se asegure que se participa en condiciones de igualdad y que, en consecuencia, sea la Agencia Navarra para la Dependencia, y no los Tribunales selectivos, quien establezca los criterios para realizar dichas adaptaciones, aplicando criterios individualizados, de acuerdo a valoraciones personalizadas de las diferentes minusvalías.

- Que, en la concesión de permisos por lactancia acumulada en jornadas completas, se determine el periodo de disfrute de tal modo que las horas de ausencia permitida sean las mismas, en número, que aquéllas que hubiera disfrutado la interesada si no hubiera optado por la acumulación. **No aceptada**.

- Que, en los casos en los que se produzca la pérdida de días de las vacaciones anuales por razón de embarazo y posterior maternidad, se permita el disfrute de las mismas en un periodo distinto, a fin de no incurrir en una discriminación directa por razón de sexo. **Aceptada**.

- Que extienda al personal laboral fijo discontinuo de la Administración de la Comunidad Foral la posibilidad de obtener anticipos de sueldo, bien haciendo una interpretación favorable de la Orden Foral 199/2006, de 12 de mayo, bien modificando dicha Orden Foral para incluir expresamente a este personal. **No aceptada**.

- Que, en los procesos selectivos en los que considere que ha existido una actuación irregular por parte de los Tribuna-

les en el otorgamiento de calificaciones, ordene la retroacción del proceso selectivo al momento en que se cometió la irregularidad y designe un órgano calificador distinto del que actuó en el procedimiento selectivo de referencia.

- Que dé cumplimiento al artículo 18.3 del Decreto Foral 718/2003, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Personal de los Cuerpos de Policía de Navarra, en relación con el artículo 30.2 de la Ley Foral 8/2007, de 23 de marzo, de las Policías de Navarra y, en consecuencia, exija el requisito de estar en posesión del permiso de conducir vehículos de la clase que se determine reglamentariamente, en la fecha en que se haga pública la relación de aspirantes admitidos al curso de formación, no en la relación provisional de admitidos a dicho curso. **No aceptada**.

- Que extreme el celo en hacer efectivo el derecho del ciudadano a no ser discriminado por la utilización de los procedimientos administrativos electrónicos (art. 4.a de la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril), y que, en consecuencia, cumpla estrictamente el principio de voluntariedad en la remisión por vía electrónica de la información relativa a las pensiones de los jubilados. **No aceptada**.

- Que regule reglamentariamente la posibilidad de emitir la nómina del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral, por vía electrónica con supresión de la remisión en soporte papel, de conformidad con lo establecido en el artículo 23.2 de la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, de implantación de la Administración electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. **No aceptada**.

- Que, en las convocatorias o citaciones a procedimientos selectivos para la provisión de puestos de trabajo con carácter temporal, exprese toda la información que pueda incidir sobre el derecho a ser llamado a la contratación

temporal, incluida la relativa a la existencia de diferentes listados y prioridades. **Aceptada**.

- Que tramite y resuelva dentro de un plazo razonable los procedimientos selectivos en materia de personal, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes respecto a los distintos órganos administrativos intervinientes, incluidos los tribunales calificadores. En particular que proceda con la debida celeridad a los nombramientos del personal funcionario. **Aceptada**.

Al Departamento de Salud

- Que impulse la modificación del Anexo de Estamentos y Especialidades de la Ley Foral 11/1992, de 20 de octubre, para incluir, en el estamento de "Auxiliares Sanitarios" (especialidad de "Enfermería"), el puesto de trabajo de "Cuidador Gerontológico" en el listado de nombramientos del Código A 6 del Anexo. **Aceptada**.

- Que, en la concesión de permisos por lactancia acumulada en jornadas completas, se determine el periodo de disfrute, de tal modo que las horas de ausencia permitida sean las mismas, en número, que aquéllas que hubiera disfrutado la interesada, si no hubiera optado por la acumulación. **No aceptada**.

- Que haga efectivo el derecho al cobro a las retribuciones reconocidas en concepto de complemento de destino con efecto retroactivo, sin que la escasez de medios personales o técnicos sea causa de una paralización de estos expedientes. **Aceptada**.

- Que estudie y valore las condiciones de trabajo de las auxiliares sanitarias del Quirófano de Urgencias, en relación a su obligación de acudir a los explantes de órganos en horario normal de trabajo, a efectos de que se les garantice un trato no discriminatorio en relación con sus compañeros de trabajo.

- Que proceda a realizar un estudio técnico exhaustivo de los puestos de trabajo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que por sus características sean susceptibles de riesgos biológicos o radiológicos, con su posterior reflejo en la plantilla orgánica del Servicio. **Aceptada**.

- Que, en los casos en los que se produzca la pérdida de días de las vacaciones anuales por razón de embarazo y posterior maternidad, se permita el disfrute de las mismas en un periodo distinto ,a fin de no incurrir en una discriminación directa por razón de sexo. **Aceptada**.

Al Departamento de Educación

- Que abone la totalidad del complemento específico de Dirección a los directores y directoras de centros educativos que, aún teniendo una reducción de jornada por cuidado de hijo, realicen tal función en su totalidad. **No aceptada**.

- Que conceda la ayuda familiar, con efecto retroactivo, a los funcionarios que, aún no habiéndola solicitado expresamente en su día, tengan derecho a su percepción. **No aceptada**.

- Que, en los procedimientos selectivos en los que la Administración extravíe o destruya un examen, con la consiguiente indefensión del aspirante, debido a la imposibi-

lidad de acreditar el contenido de su ejercicio, proceda a realizar un nuevo examen con características y exigencias similares al anterior. **No aceptada**.

- Que adopte las medidas pertinentes para garantizar que las mujeres que tengan derecho al llamamiento para la contratación temporal al servicio del Departamento no padezcan desventaja alguna por razón de su baja maternal, computando, a efectos de futuros procesos selectivos, los servicios correspondientes al tiempo por el que se posponga su incorporación efectiva al puesto de trabajo. **No aceptada**.

- Que dote a los centros de formación en euskera de los medios humanos y materiales necesarios para garantizar plenamente el adecuado desarrollo de los cursos de formación destinados a personal de la Administración Pública. **Aceptada**.

Al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

- Que, en la selección de personal para cubrir puestos de trabajo de la sociedad "Navarra de Suelo Residencial, S.A. (NASURSA), se respeten los principios de igualdad ante la ley, interdicción de la arbitrariedad, libre concurrencia, mérito y capacidad. **Aceptada**.

A la Universidad Pública de Navarra

- Que, en las convocatorias de los procesos selectivos se especifiquen con precisión las características que deben cumplir los documentos que justifiquen los requisitos exigidos en las bases. **Aceptada**.

A la Mancomunidad de Servicios de Mairaga

- Que cumpla la normativa de elecciones a los órganos de representación de los funcionarios al servicio de las Administraciones públicas de Navarra y, en su virtud, proceda, en los casos de vacante por renuncia, a cubrir automáticamente la vacante con el siguiente funcionario que hubiera obtenido mayor número de votos.

Al Ayuntamiento de Fontellas

- Que permita a los funcionarios y empleados del Ayuntamiento residir en otra localidad próxima, siempre que el funcionario o empleado garantice el correcto ejercicio de sus funciones y deberes. **No aceptada**.

6.2.5. Garantías de los ciudadanos en los procesos administrativos

A las Administraciones Públicas de Navarra en general

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

- Que den cumplimiento a su deber legal de dar respuesta a las solicitudes y escritos que presentan los ciudadanos en el plazo establecido por las normas.

- Que no soliciten la presentación, por parte de los ciudadanos, de documentación que obre en los archivos de la Administración pública solicitante.

- Que faciliten la información que demanden los ciudadanos y las copias de la documentación integrante de los expedientes en que tengan la consideración de interesados.

- Que adopten las medidas oportunas para hacer efectivos los derechos de los ciudadanos a una atención adecuada y el acceso a los servicios públicos, garantizando en todo momento el funcionamiento ordinario de los servicios.

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

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

- Que inicien de oficio los procedimientos de responsabilidad patrimonial, sin esperar a que lo soliciten los ciudadanos cuando sea evidente la responsabilidad administrativa.

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

- Que permitan el acceso a los ciudadanos, sin la necesidad de exigirles que acrediten un interés determinado, a la in-

formación territorial y urbanística que obre en su poder, y faciliten el ejercicio de la acción pública urbanística.

- Que protejan con todas las garantías exigibles los datos personales de los ciudadanos, de modo que no se produzcan vulneraciones a su derecho fundamental a la intimidad.

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

A la Administración del Parlamento de Navarra

- Que se dé cumplimiento generalizado a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y al Reglamento que la desarrolla, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, estableciendo los mecanismos necesarios para proteger los datos de sus empleados, fundamentalmente los de carácter sensible.

A las Entidades Locales de Navarra en general

- Que se facilite la más amplia información a los ciudadanos sobre la actividad de los entes locales y se les permita participar en la vida local.

- Que favorezcan el desarrollo de las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos y que impulsen su participación en la vida local.

- Que, en los casos en que contraten empresas externas para la recogida y tratamiento de datos de carácter personal, les exijan el cumplimiento riguroso de todas las medidas de seguridad y secreto impuestas por la legislación de protección de datos personales.

Al Departamento de Administración Local

- Que, en los procedimientos de concursos para otorgamiento de premios, exija a los jurados evaluadores que consignen por escrito las valoraciones y puntuaciones que otorguen a cada unos de los trabajos admitidos, haciendo constar tales puntuaciones expresamente en el acta. **No aceptada**.

Al Ayuntamiento de Ciriza

- Que no exija requisitos adicionales a los previstos en la Ley para el empadronamiento de los vecinos de la localidad.

Concejo de Arlegui

- Que fomente al máximo posible el ejercicio del derecho de ciudadanos a asistir a las sesiones del Concejo, sin perjuicio de que, por razones objetivas y justificadas, pueda limitarse la asistencia. **Aceptada**.

6.2.6. Hacienda Pública

Al Departamento de Economía y Hacienda

- Que se modifique la actual normativa del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, de modo que se dé un tratamiento especial a las rentas provenientes de la pensión de viudedad, cuando éstas de acumulen a las rentas de trabajo. **No aceptada**.

- Que impulse la modificación legal pertinente al objeto de posibilitar que el contribuyente navarro pueda disponer el destino del 0,7 de su declaración a "otros fines de interés social", con la correspondiente afectación de los fondos resultantes a esos concretos fines y su posterior distribución por la Administración Foral. **Aceptada**.

Al Departamento de Administración Local

- Que se analice la posibilidad de modificar el artículo 174.1.b) de la Ley Foral 2/1995, de Haciendas Locales de Navarra, para suprimir la condición de sustituto del adquirente respecto al sujeto pasivo (transmitente) del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos en las transmisiones onerosas. **No aceptada**.

A las Entidades Locales de Navarra en general

- Que, en la gestión y recaudación de los impuestos municipales, respeten el procedimiento legalmente establecido y, en particular, las garantías del contribuyente.

Al Ayuntamiento de Tudela

- Que en la normativa reguladora de la utilización de las instalaciones deportivas municipales del Ayuntamiento de Tudela, se incluya una exención para personas con discapacidad física o psíquica. **Aceptada**

6.2.7. Interior

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

- Que priorice la investigación policial y extreme las medidas tendentes a procurar la solución de un caso de desaparición de una persona y la seguridad personal de los familiares de ésta. **Aceptada**.

- Que establezca diversas medidas de protección y prevención de la adicción, por los menores, del juego on-line. Entre ellas:

  - El establecimiento de mecanismos de protección para la infancia y la adolescencia en la normativa sobre juego y espectáculos públicos

  - La promoción de planes de inspección y control sobre el juego on-line para proteger a la infancia y la adolescencia.

  - Que se informe de los cauces legales previstos (denuncia ante el Ministerio Fiscal o los cuerpos de Policía de Navarra) cuando se den situaciones en las que, a través del uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, se vulneren los derechos de los menores.

- Que continúe el cumplimiento, por la Policía Foral de Navarra, las disposiciones nacionales e internacionales para la custodia de detenidos y su integridad física y seguridad personal. **Aceptada**.

- Que vele para que la actuación de la Policía Foral de Navarra se ejerza siempre de acuerdo con el principio de proporcionalidad, y con la observancia, en todo momento, de un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos, proporcionándoles información cumplida sobre las causas y finalidad de todas sus intervenciones. **Aceptada**.

- Que se facilite siempre, por la Policía Foral de Navarra, el derecho de los ciudadanos a la presentación de las denuncias y escritos que estimen oportunos frente a la actuación de la propia Policía Foral.

- Que se modifique el Reglamento de espectáculos taurinos de Navarra, para, en protección de los menores de edad, exigir que se especifique en los carteles y otros medios publicitarios de festivales taurinos abiertos al público, si el acto conlleva la muerte de la res. **Aceptada**.

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que adopte las medidas precisas para posibilitar la identificación codificada de los vigilantes de las zonas de estacionamiento limitado, de forma que se compatibilice la protección de los derechos de éstos con un sistema que garantice la constancia de la identidad del denunciante. **Aceptada**.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés

- Que ejerza sus competencias de vigilancia y control sobre los locales o viviendas en los que, bien de oficio o bien por denuncia de los vecinos, tenga conocimiento de que se ejerce la prostitución, y, una vez realizadas las investigaciones correspondientes proceda, en caso de constatar tal circunstancia, a la clausura definitiva de dicha actividad, con audiencia del interesado . **Aceptada**.

6.2.8. justicia

Al Consejo General del Poder Judicial

- Que se estudie y valore la posibilidad de crear un nuevo Juzgado de lo Penal en la ciudad de Tudela. Remitida al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

6.2.9. Medio Ambiente

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

- Que se adopten las medidas oportunas para minimizar las molestias que ocasionan las explotaciones pecuarias en los lugares de desarrollo de las actividades humanas (viviendas, fábricas o instalaciones de cualquier clase).

- Que se derogue la previsión que contiene el Decreto Foral 148/2003, de 23 de junio, en lo relativo a la posibilidad de transmitir las instalaciones ganaderas a familiares de primer grado, por considerar que la misma no es compatible ni con la adecuada protección del medio ambiente ni con el derecho a disfrutar de un entorno libre de contaminaciones. **No aceptada**.

- Que se garantice el derecho de los ciudadanos a disfrutar de una vivienda digna, que constituya un domicilio libre de ruidos u otras inmisiones contaminantes de cualquier tipo que superen los límites máximos admitidos por la legislación aplicable y en un medio ambiente adecuado.

- Que, en los casos en que exista una incidencia negativa de un plan urbanístico (PSIS) sobre un expediente de actividad de un proyecto de recuperación ambiental promovido por una entidad privada, se proceda, bien a la compensación de los perjuicios causados a la entidad privada por la imposibilidad de ejecutar el proyecto en su totalidad, bien se convenga con ésta la ejecución de otro proyecto medioambiental similar. **Aceptada**.

- Que, en los casos en los que se produzca el reconocimiento de un Lugar de Interés Comunitario (LIC), se dé participación a los titulares de terrenos en el Plan Técnico de Gestión del Monte, así como que se indemnicé a los titulares de aprovechamientos y usos consolidados, por la incompatibilidad resultante de tales actividades con las limitaciones singulares y efectivas que para tales aprovechamientos establece la norma. **Aceptada**.

- Que se garantice el derecho a la información ambiental de los ciudadanos y a la participación en la toma de decisiones que afecten al medio ambiente, así como el derecho a obtener copias de la información disponible en los expedientes. **Aceptada**.

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

Al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones

- Que, en la ejecución de proyectos de nueva construcción de autopistas, autovías, carreteras y vías de penetración a núcleos urbanos o remodelaciones de trazado de las existentes en la actualidad, se incluya un estudio de impacto ambiental de ruido que contenga las medidas correctoras a realizar. **Aceptada**.

A las Entidades Locales de Navarra en general

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

- Que garanticen el derecho a la información ambiental de los ciudadanos y a la participación en la toma de decisiones que afecten al medio ambiente, así como el derecho a obtener copias de la información disponible en los expedientes.

- Que exijan el cumplimento de las determinaciones del Decreto Foral 148/2003, de 23 de junio, por el que se establecen las condiciones técnicas ambientales de las instalaciones ganaderas, en particular, con las distancias mínimas que este prevé respecto de las viviendas y núcleos de población.

6.2.10. OBRAS PÚBLICAS

Al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones

- Que realice las actuaciones precisas para la mejora de la calzada de la travesía de Berriozar. **Aceptada**.

- Que realice las actuaciones precisas para conservar en buen estado y en plena funcionalidad, atendiendo a sus características y Polígono Industrial al que sirve, la travesía de la NA-2310, en Mutilva Baja. **Aceptada**.

- Que agilice el procedimiento para la cesión de la travesía como vía urbana al Ayuntamiento del Valle de Aranguren. **Aceptada**.

A las Entidades Locales de Navarra en general

- Que extremen sus deberes legales de conservación, mantenimiento y pavimentación de las vías públicas urbanas.

- Que indemnicen a los particulares por los daños que sufran, en sus bienes y derechos, como consecuencia de la ejecución de obras públicas.

- Que se acomoden a los procedimientos establecidos en la legislación de expropiación forzosa en todos aquellos casos en que proceda ocupar terrenos de propiedad particular, salvo que medie un acuerdo expreso con los particulares.

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que, en la ejecución de la política municipal de mantenimiento y mejora de los espacios públicos, priorice actuaciones dirigidas a paliar en lo posible las deficiencias urbanísticas, dotacionales o de otro orden, existentes en el barrio de La Milagrosa, así como que ejerza un control más exhaustivo de aquellas actividades que puedan generar excesivas molestias a los vecinos. **Aceptada**.

Al Ayuntamiento de Olite

- Que, en el levantamiento de carpas y otros elementos análogos destinados a fiestas, aplique las normas de derecho civil foral en lo que se refiere a las servidumbres legales las distancias mínimas exigibles para respetar los límites de la propiedad.

Al Ayuntamiento de Fitero

- Que realice la ejecución de obras conforme a los correspondientes proyectos técnicos y presupuestarios, previamente aprobados por el órgano competente de la entidad. **Aceptada**.

6.2.11. SERVICIOS PÚBLICOS

Al Departamento de Administración Local

- Que impulse y dé continuidad a las reuniones previstas entre los miembros de la comisión interdepartamental del Gobierno de Navarra y los representantes municipales de Petilla de Aragón, para llevar a cabo los proyectos que impulsen la revitalización de la localidad. **Aceptada**.

Al Ayuntamiento de Tudela

- Que estudie la incorporación a la normativa municipal de previsiones que atenúen la facturación en los casos de consumos desorbitados por averías e instalaciones. **Aceptada**.

6.2.12. SANIDAD

Al Departamento de Salud

- Que destine un médico psiquiatra que atienda a la población reclusa del Centro Penitenciario de Pamplona. **Aceptada**.

- Que siga impulsando medidas para mejorar la calidad de vida de los enfermos de sida, como las dirigidas a costear las intervenciones para corregir la lipoatrofia facial, la de incluir a los pacientes infectados por VIH en los programas de fecundación asistida para evitar el contagio, y la de financiar la realización de programas de prevención y promoción de la salud. **Aceptada**.

- Que estudie la conveniencia de actualizar, reordenar y racionalizar la prestación ortoprotésica del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, para ajustarla a la tecnología actual, a las necesidades de autonomía personal de los usuarios, y a los niveles y condiciones económicas de los mismos, de manera que en ningún caso suponga una gravosa carga económica para los mismos. **Aceptada**.

- Que adopte las medidas oportunas para que el contenido de los Dictámenes Médicos elaborados por el Tribunal Médico de Valoración de Incapacidades de Navarra, no sea remitido a la Administración correspondiente, siendo suficiente con el traslado del documento administrativo que afirme la procedencia o improcedencia de la baja laboral, con el diagnóstico final, sin antecedentes ni historia clínica.

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

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

- Que impulse una modificación del Decreto Foral que regula las dietas por desplazamiento, hospedaje y manutención para pacientes desplazados, en lo que se refiere a la cuantía, sistema de justificación de gastos y la autorización de acompañantes. Así como que mejore la información a los pacientes o a sus familiares, en relación con los requisitos y condiciones exigidos para la percepción de las dietas.

- Que incluya entre los servicios ginecológicos la técnica de fertilización mediante donación de ovocitos o, en otro caso, proceda a incluirla en el concierto mantiene con una clínica de San Sebastián. **Aceptada**.

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

- Que, en los casos en los que el tratamiento de enfermedades mentales con fármacos neurolépticos, antipsicóticos atípicos y ansiolíticos ocasione, como efecto secundario de la medicación, un deterioro grave y crónico de la dentadura, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea financie, al menos en parte, el tratamiento odontológico de los pacientes. **No aceptada**.

- Que mediante la instrumentación de las pertinentes operaciones de coordinación y cooperación interadministrativa entre el Departamento de Salud, el Ayuntamiento de Pamplona y el Ayuntamiento de Huarte, se impulsen las actuaciones necesarias para hacer realmente efectivas todas las medidas limitativas del consumo de tabaco previstas en la legislación foral y estatal en los frontones de Labrit y Euskal Jai, y, en su caso, procedan a sancionar sistemáticamente la comisión de las infracciones tipificadas en dicha legislación con arreglo a sus competencias que cada Administración tiene atribuidas. **Aceptada**.

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

- Que impulse el proyecto de creación de un helipuerto en el municipio de Petilla de Aragón para la atención de atenciones médicas urgentes.

Al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones y al Departamento de Salud

- Que, en el ámbito de sus competencias, adopten nuevas medidas para garantizar mejor el transporte de personas con movilidad reducida en condiciones adecuadas de normalidad, autonomía y comodidad; y en concreto:

  - Recomendar que los vehículos mediante los que se preste el servicio regular de transporte a la Clínica Ubarmin sean aptos para acoger a personas con movilidad reducida. **Aceptada**.

  - Recomendar que las ambulancias que prestan el servicio de transporte sanitario se adapten y permitan el transporte de sillas de ruedas eléctricas o de otros tipos de habitual utilización por parte de personas con movilidad reducida. **Aceptada**.

6.2.13. TRABAJO

Al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo

- Que instrumente los medios necesarios para hacer llegar personalmente las ofertas de empleo a todos los demandantes que reúnan los requisitos o titulaciones adecuadas al empleo ofertado y que figuren inscritos en la respectiva oficina pública de empleo. **Aceptada**.

6.2.14. TRÁFICO

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

- Que se impulsen los procesos de modernización administrativa que permitan la tramitación electrónica de los expedientes sancionadores en materia de tráfico. **Aceptada**.

Al Departamento de Administración Local

- Que, en los casos de inejecución por parte de las entidades locales de las resoluciones dictadas por el Tribunal Administrativo de Navarra en materia de tráfico, en las que sea precisa la realización de una actuación material, se proceda a la ejecución subsidiaria sin dilaciones. **Aceptada**.

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que realice las acciones oportunas en la programación de los semáforos, de tal forma que el tiempo de paso peatonal sea el suficiente para garantizar el cruce completo de las personas con movilidad reducida. **Aceptada**.

- Que, en los casos en los que se produzca la retirada de vehículos de la vía pública por estacionamiento indebido en los que no existiera información correcta sobre la prohibición de estacionar en dicha zona, se anulen las sanciones impuestas y se proceda a la devolución a los ciudadanos de las cantidades abonadas por la retirada del vehículo. **Aceptada**.

- Que en los procedimientos sancionadores motive adecuadamente las resoluciones que dicte y que, en otro caso, proceda a la revocación de la sanción impuesta. **No aceptada**.

- Que adopte las medidas oportunas para ampliar la construcción de carriles específicamente destinados a la circulación de bicicletas, evitando en todo lo posible que ciclistas y peatones compartan el espacio de las aceras.

Al Ayuntamiento de Burlada

- Que, en los procedimientos sancionadores en materia de tráfico haga siempre efectivo el derecho de los ciudadanos a la legalidad, la seguridad jurídica y la eficiencia de la Administración. **No aceptada**.

Al Ayuntamiento de Tafalla

- Que ejecute, sin dilaciones indebidas, las resoluciones del Tribunal Administrativo de Navarra. **Aceptada**.

Al Ayuntamiento de Berriozar

- Que, en los procedimientos sancionadores, motive adecuadamente las resoluciones que dicte y que, en otro caso, proceda a la revocación de la sanción impuesta.

- Que ordene a la Policía Municipal que ejerza sus competencias de gestión del tráfico y, en particular, la vigilancia

de los estacionamientos indebidos en la entrada y salida de un garaje de la localidad. **Aceptada**.

6.2.15. URBANISMO

Al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

- Que se cree y se potencie el Servicio de Inspección Urbanística previsto en los artículos 197 y 198 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

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

A las Entidades Locales de Navarra en general

- Que hagan efectivo el derecho de los ciudadanos a participar efectivamente en los procedimientos de elaboración y aprobación de cualquier instrumento de ordenación y ejecución urbanísticas mediante la formulación de alegaciones y a obtener de la Administración una respuesta motivada, conforme a la legislación reguladora del régimen jurídico de dicha Administración y del procedimiento de que se trate, de conformidad a lo establecido en el art. 4.d) de la Ley 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo.

- Que den cumplimiento generalizado al derecho de todo ciudadano a obtener información urbanística, sin necesidad de acreditar un interés legítimo, derecho que comprende el de ser informado por la Administración compe-

tente, de forma completa, por escrito y en un plazo razonable, de la ordenación urbanística aplicable a una determinada parcela.

- Que, en los planes urbanísticos y en sus modificaciones, incluyan la correspondiente memoria en la que se motiven suficientemente todas las decisiones y determinaciones legales que se incorporen a los mismos, particularmente las que supongan una variación sustancial sobre lo anteriormente planeado.

- Que, en el planeamiento municipal se regulen, con mayor grado de detalle, las condiciones que deben observar las instalaciones de elementos en fachadas por las empresas suministradoras.

- Que agilicen la gestión de los proyectos de urbanización.

- Que adecúen su actuación en materia de protección de la legalidad urbanística y restauración del orden infringido a lo establecido en el artículo 204.2 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, y en su virtud señalen expresamente el plazo de iniciación y terminación de la obra de restauración del orden infringido.

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que incorpore a la normativa urbanística municipal limitaciones en la altura de los cierres entre parcelas, por considerar que la falta de regulación de este aspecto puede producir perjuicio para el interés general y para derechos de terceros. **Aceptada**.

6.2.16. VASCUENCE / EUSKERA

En sesión celebrada el día 1 de junio de 2009, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, a propuesta del Grupo Parlamentario Nafarroa Bai, adoptó el acuerdo de solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe sobre bilingüismo y la situación de los derechos lingüísticos de los ciudadanos.

En cumplimiento de dicha petición, esta Institución elaboró el informe solicitado, que se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 9, de 3 de febrero de 2010 y fue presentado a la Comisión de Régimen Foral en sesión de 2 de marzo de 2010.

Dado que, en el informe se incluyen las principales recomendaciones y sugerencias formuladas por la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra desde el 2001 hasta el 2009, no se ha considerado necesario, a fin de no reiterar lo ya expuesto en dicho informe, exponer nuevamente los pronunciamientos de la Institución en 2009 en esta materia.

6.2.17. VIVIENDA

Al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

- Que se establezcan mecanismos que hagan exigible la obligación de instalar ascensores en edificios antiguos donde residan personas con movilidad reducida, previendo, incluso, la facultad de la Administración de expropiar el espacio requerido en caso de inobservancia del deber de actualizar los servicios e instalaciones precisas para hacer efectiva la accesibilidad prevista por la legislación sectorial pertinente. **Aceptada**

- Que dé estricto cumplimiento a lo establecido en el art. 1.1 y concordantes de Ley 40/2006, de 14 de diciembre, del Estatuto de la ciudadanía española en el exterior, que garantiza a los ciudadanos españoles en el exterior el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales, en términos de igualdad con los españoles residentes en el territorio nacional, figurando entre dichos derechos constitucionales el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada (art. 47 C.E.). **No aceptada**.

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

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

- Que dé cumplimiento a los principios de buena fé y confianza legítima y, en su virtud, no aplique criterios desconocidos por los ciudadanos para asignar la puntuación, por los distintos criterios del baremo, para la adjudicación de vivienda pública protegida. **Aceptada**.

- Que haga efectivo el derecho de las personas con discapacidad a la igualdad real y efectiva al disfrute de una vivienda digna y adecuada, impulsando, en su caso, las

medidas necesarias para la adaptación de las viviendas adjudicadas a las necesidades y condiciones de minusvalía del adjudicatario. **Aceptada**.

- Que dé cumplimiento al artículo 16 del Anexo II del Decreto Foral 142/2004, de 22 de marzo, por el que se regulan las Condiciones Mínimas de Habitabilidad de las Viviendas en la Comunidad Foral de Navarra. **Aceptada**.

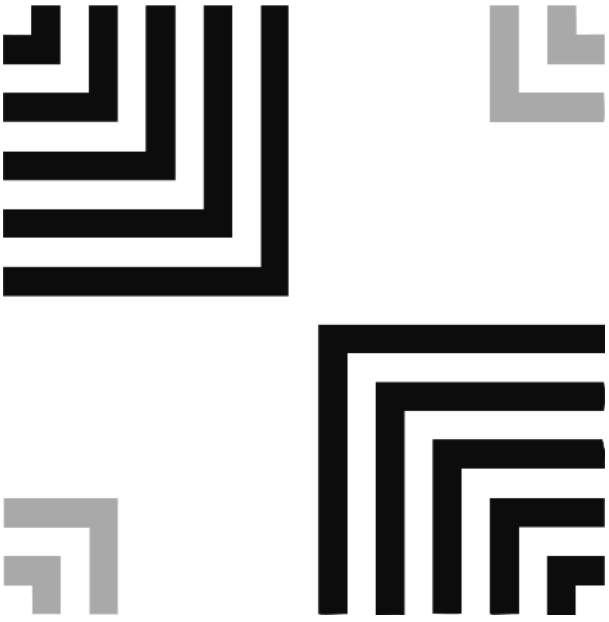
- Que revise las cuantías de las penalizaciones resultantes de los contratos formalizados, de manera que en ningún caso superen los máximos fijados por el artículo 14.1 de la Ley Foral 6/2009, de 5 de junio, de medidas urgentes en materia de urbanismo y vivienda, que establece una cuantía máxima, por todos los conceptos, de 500 euros el primer año desde la fecha de suscripción del mismo, y de 1.200 euros a partir del segundo año. **Aceptada**.

- Que impulse una modificación normativa en el sentido de atribuir a los municipios la competencia para articular las condiciones de habitabilidad de las viviendas ubicadas en su ámbito territorial. Y, subsidiaria y transitoriamente, impulse una modificación normativa en la que se considere la edad y falta de recursos económicos, a efectos de concesión de ayudas públicas para la rehabilitación de viviendas a los titulares de viviendas que no obtengan la calificación de vivienda de rehabilitación protegida por falta de alguna condición de habitabilidad que no afecte a la seguridad, salubridad e higiene de los moradores de la vivienda. **Aceptada**.

7 _ la colaboración de las administraciones públicas con el defensor del pueblo de navarra

2009

7 _ la colaboración de las administraciones públicas con el defensor del pueblo de navarra



2009

CAPÍTULO VII
LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

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

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

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

Además, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que, si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias para la adopción de nuevas medidas, dentro de un plazo que no excederá los dos meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas o no obtuviera una justificación adecuada, el Defensor del Pueblo incluirá tal caso en su informe anual o especial, mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.

7.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN

Las Administraciones públicas de Navarra aceptaron en un alto porcentaje (el 82%) las mediaciones, recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados, y remitieron, con carácter general, la información solicitada en los expedientes de investigación.

No obstante, se dieron algunos casos puntuales de falta de remisión de la información solicitada, a pesar de los requerimientos efectuados, lo que dificultó la resolución de algunos expedientes de queja.

Estos casos puntuales fueron cinco en 2009. Si tenemos en cuenta que las quejas cerradas en 2009 fueron 858, se puede afirmar que los casos de no colaboración han sido muy escasos (el 0,5%), lo que no obsta para seguir insistiendo en la importancia que tiene dicha colaboración con la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra para que ésta pueda llevar a cabo

su función de defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas.

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

En este apartado se relacionan las Administraciones que no han respondido los requerimientos de información efectuados o que han dilatado en exceso la remisión de la información solicitada por el Defensor del Pueblo durante las investigaciones practicadas.

7.2.1.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

Expediente:	08/228
Materia:	Bienestar Social
Tipo:	Recomendación
Queja:	Retraso en la percepción de una prestación económica para una educadora de apoyo.
Resolución:	131/2008, de 15 de octubre.

7.2.1.2. Entidades Locales de Navarra

Ayuntamiento de la Cendea de Cizur

Expediente: 08/148
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Queja: Disconformidad con la instalación de un transformador eléctrico.
Resolución: 78/2008, de 24 de junio.

7.2.2. Administraciones que no contestaron las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales

En aplicación del artículo 34.2 de la Ley Foral reguladora de la Institución, se relacionan las Administraciones que no contestaron ni el primer escrito de recomendación, sugerencia o recordatorio de sus deberes legales, ni el oportuno recordatorio con un nuevo plazo dado al efecto.

7.2.2.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

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: 165/2008, de 26 de noviembre.

7.2.2.2. Entidades Locales de Navarra

Concejo de Arlegui

Expediente: 07/414
Materia: Garantías de los ciudadanos en los procesos administrativos
Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación
Queja: Denegación de acceso a documentos y archivos administrativos.
Resolución: 57/2008, de 14 de mayo

Ayuntamiento de la Cendea de Cizur

Expediente: 08/148 (es el mismo expediente que el citado en el epígrafe 7.2.1.2)
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Queja: Disconformidad con la instalación de un transformador eléctrico.
Resolución: 78/2008, de 24 de junio.

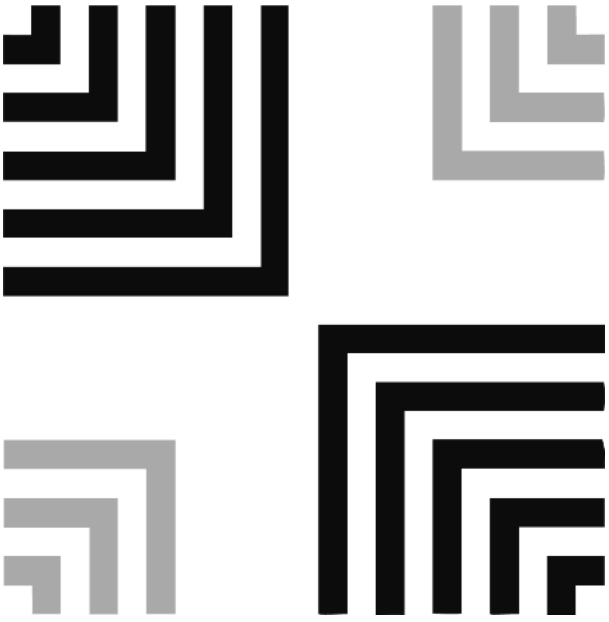
Ayuntamiento de Etxarri - Aranatz

Expediente: 08/182
Materia: Garantías de los ciudadanos en los procesos administrativos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Queja: Falta de contestación a una solicitud formulada por un ciudadano.
Resolución: 97/2008, de 18 de agosto.

8 _ informes del defensor
del pueblo de navarra

2009

8 _ informes del defensor
del pueblo de navarra



2009

CAPÍTULO VIII
INFORMES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

8.1. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2009, la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró:

- Dos informes especiales a iniciativa propia.
- Tres informes a petición de los órganos del Parlamento de Navarra.
- Uno, a petición de una Parlamentaria Foral.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció ante la ponencia del Parlamento de Navarra para la reorganización administrativa y funcional de la Administración Local de la Comunidad Foral de Navarra.

Los informes citados en los guiones primero y segundo, así como la comparecencia ante la ponencia mencionada, se han editado en un volumen específico. Todos los informes se encuentran disponibles en la página web de la institución: http://www.defensor-navarra.com, en el epígrafe “informes especiales”

8.2. INFORMES ESPECIALES

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

En el año 2009, se elaboraron dos informes especiales a iniciativa de esta Institución, que fueron expuestos ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra. Los informes son los siguientes:

1. **Informe especial sobre el Catálogo de Prestaciones y la Cartera de Servicios del Sistema Sanitario Público de Navarra.**

   • Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 89, de 16 de septiembre de 2009.

   • Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 14 de octubre de 2009.

2. **Informe especial sobre la publicidad exterior de bebidas alcohólicas y sus efectos negativos en los menores de edad.**

   • Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 115, de 20 de noviembre de 2009.

   • Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 17 de diciembre de 2009.

8.3. INFORMES SOLICITADOS POR EL PARLAMENTO DE NAVARRA

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

Al amparo de este precepto, el Parlamento de Navarra solicitó, en el año 2009, al Defensor del Pueblo de Navarra la emisión de

tres informes especiales sobre la posibilidad de abordar las modificaciones legales necesarias, legislativas o reglamentarias, para un desarrollo y ampliación plena de las competencias de la Institución en las siguientes materias: A) protección de menores, B) protección de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, y C) inmigración. Todo ello con el objeto de mejorar el control de las políticas que desde las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral se implementen en estas materias.

El primer informe se solicitó con motivo del debate de política general sobre el estado de la Comunidad Foral. El Pleno del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el día 7 de noviembre de 2008, aprobó la siguiente Resolución: "El Parlamento de Navarra acuerda solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración y posterior remisión de un informe, planteando las modificaciones legales necesarias, legislativas o reglamentarias, para un desarrollo y ampliación plena de sus competencias, con el objeto de mejorar el control de las políticas que desde las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral se implementen en materia de protección de los menores".

El segundo de los informes se solicitó por la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el 16 de marzo de 2009, quien acordó pedir al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración y posterior remisión de un informe, planteando las modificaciones legales necesarias, legislativas o reglamentarias, para el desarrollo de sus competencias, con el objeto de mejorar el control de las políticas que desde las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral se implementan en materia de igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

Por último, en sesión celebrada el 8 de junio de 2009, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe sobre el desarrollo de las competencias del Defensor del Pueblo de Navarra en materia de inmigración.

Además de estos tres informes, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó, en sesión celebrada el 1 de junio de 2009, solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe sobre el bilingüismo y los derechos lingüísticos de los ciudadanos. La presentación de este informe ante el Parlamento de Navarra se ha pospuesto a principios del 2010, con el fin de realizar una evaluación global de las quejas relativas a los derechos lingüísticos de los ciudadanos, desde la puesta en marcha de la Institución hasta el 31 de diciembre de 2009, por ejercicios completos.

En cumplimiento de las anteriores peticiones, la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró y presentó al Parlamento de Navarra los siguientes informes:

1. **Informe sobre la ampliación de competencias de la Institución en materia de protección de menores.**

   • Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 4, de 2 de febrero de 2009.

   • Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 25 de febrero de 2009.

2. **Informe para el desarrollo de las competencias del Defensor del Pueblo de Navarra en relación con la igualdad efectiva de mujeres y hombres.**

   • Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 47, de 19 de mayo de 2009.

   • Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 3 de junio de 2009.

3. Informe especial sobre el desarrollo de las competencias del Defensor del Pueblo de Navarra en relación con la garantía de los derechos de los extranjeros y de los inmigrantes.

- Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 94, de 25 de septiembre de 2009.

- Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 14 de octubre de 2009.

8.4 INFORMES SOLICITADOS POR LOS PARLAMENTARIOS FORALES

El artículo 19.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, habilita a los Parlamentarios Forales, individualmente, la Comisión de Régimen Foral y las Comisiones de Investigación creadas por el Parlamento de Navarra para solicitar, mediante escrito motivado, la intervención del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en cualquiera de las Administraciones Públicas a que se refiere el artículo 1.3, que afecten a una persona o grupo de personas, en el ámbito de sus competencias.

En aplicación de este precepto, mediante escrito de 5 de octubre de 2009, la Parlamentaria Foral doña Asunción Fernández de Garaialde, en nombre del Grupo Parlamentario de Nafarroa Bai, solicitó a esta Institución la emisión de un informe sobre el "proyecto de servicio de transporte lanzadera colectivo y adaptado para el acceso a consulta y pruebas de atención médica especializada".

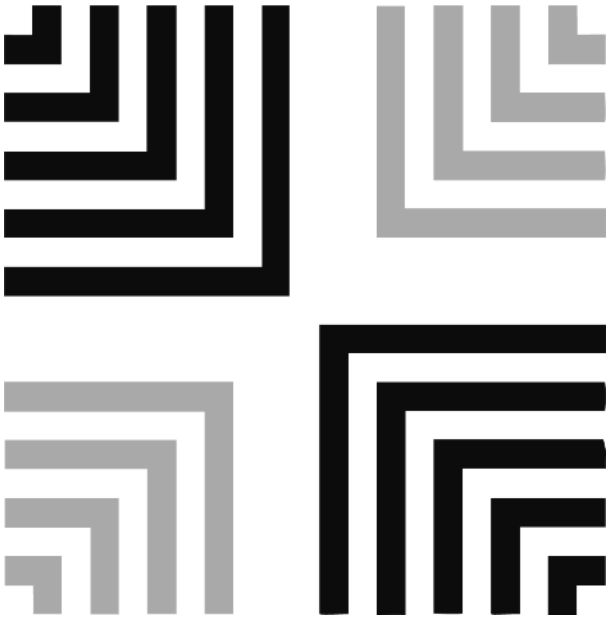
Este informe se remitió a la Parlamentaria Foral solicitante con fecha 16 de noviembre de 2009, y se trasladó un ejemplar del mismo a la Presidenta del Parlamento de Navarra, a efectos de

su oportuno conocimiento y el de los órganos rectores del Parlamento de Navarra, y a la Consejera de Salud. El informe está íntegramente publicado en la página web de la institución: http://www.defensornavarra.com.

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

2009

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



2009

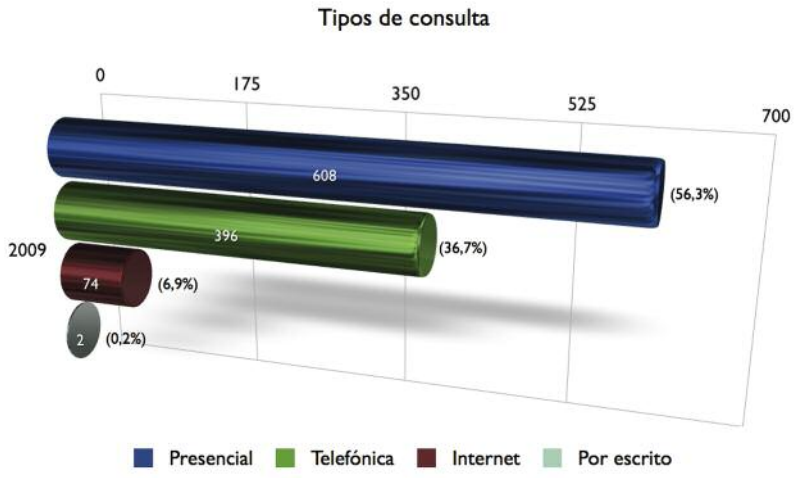
CAPÍTULO IX
LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD CIVIL

9.1. LA OFICINA DE INFORMACIÓN

En 2009 la Oficina de Información registró un total de 1.080 consultas. De ellas, 743 se resolvieron con el oportuno asesoramiento al ciudadano, no dando lugar a más actuaciones. Las otras 337 consultas dieron lugar a la presentación de una queja frente a la actuación de alguna de las Administraciones Públicas de Navarra.

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

En el 56% de los casos, la consulta se formuló de forma personal y directa en la misma Oficina de Información. En un 37%, la consulta se efectuó de forma telefónica. En un 7%, se hizo a través de internet, y en el 0,1%, por fax.



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

MATERIAS	TOTAL CONSULTAS	CONSULTAS QUE DERIVARON EN QUEJA	CONSULTAS RESUELTAS CON ASESORAMIENTO
Bienestar Social	101	33	68
Vivienda	81	29	52
Urbanismo	73	20	53
Función Pública	67	30	37
Justicia	61	11	50
Educación	60	26	34
Sanidad	55	23	32
Medio Ambiente	52	17	35
Trabajo, Seguridad Social, y Extranjería	51	21	30
Garantías de los ciudadanos	47	25	22
Hacienda	45	18	27
Interior	38	20	18
Tráfico	35	14	21
Servicios públicos	29	10	19
Industria, Comercio y Turismo	28	2	26
Obras Públicas	24	6	18
Agricultura	12	6	6
Cultura, Juventud y Deporte	5	1	4
Vascuence / euskera	3	1	2
Varios	213	24	189
TOTAL	**1.080**	**337**	**743**

El mayor número de consultas versó sobre bienestar social (9% de las formuladas). El segundo bloque de materias lo ocupan las consultas sobre vivienda (7,5%). El tercer grupo lo conforman las consultas de urbanismo (6,7%). Les siguen las consultas sobre función pública (6,2%), justicia (5,6%) y educación (5,5%).

Destaca que el número de consultas relacionadas con el ejercicio del derecho al uso del vascuence apenas si dio origen a la formulación de consultas, mientras que en quejas esta materia

ocupa el primer lugar, por, como se ha dicho, la actividad de la fundación privada "Observatorio de Derechos Lingüísticos" – Behatokia.

El contenido principal de las consultas fue el siguiente:

En materia de **bienestar social**, predominaron las relacionadas con el ingreso y condiciones de estancia en residencias para la tercera edad. Además, se formularon numerosas consultas sobre protección y atención a menores, en concreto, sobre las situaciones de desprotección y desamparo, acogimientos y procesos de adopción.

En **vivienda**, las principales consultas se refirieron, del mismo modo que en los años precedentes, a los procedimientos de adjudicación de vivienda de protección pública, en concreto a los requisitos para acceder a las mismas y al baremo de adjudicación. También se formularon consultas sobre las actuaciones que deben seguirse en caso de defectos constructivos de viviendas de protección pública.

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

En **función pública** destacaron las consultas relativas a licencias y permisos de los funcionarios de las Administraciones Públicas de Navarra, y, en particular, en lo referente a la conciliación de la vida laboral y familiar. También se formularon consultas sobre derechos pasivos y seguridad social.

En materia de **justicia**, predominaron las consultas sobre la ejecución de sentencias y el acceso a la justicia gratuita.

En materia de **educación**, las consultas principales se refirieron al funcionamiento y criterios de admisión en los centros educa-

tivos de primer ciclo de educación infantil (0 a 3) y a la atención y apoyo educativo a niños con necesidades educativas especiales

En **sanidad**, las consultas que se plantearon se refirieron a reclamaciones por atención sanitaria, y, más concretamente, a la actuación de algunos facultativos. También predominaron las consultas sobre atención a la salud mental y sobre las prestaciones complementarias y el transporte sanitario.

En materia de **medio ambiente**, destacaron nuevamente las consultas sobre ruidos y actividades molestas, en particular en domicilios privados.

En las materias de **trabajo, seguridad social y extranjería**, el mayor número de consultas versaron sobre la seguridad social, en particular sobre las declaraciones de incapacidades. En **extranjería** las consultas recayeron sobre los procedimientos de obtención de autorizaciones de residencia y trabajo.

Las consultas relativas a las **garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos** incidieron sobre los plazos que tienen las Administraciones públicas para responder a las solicitudes, instancias y recursos presentados por los ciudadanos.

En lo referente a **hacienda**, del mismo modo que en el año precedente, fueron mayores las consultas relacionadas con los tributos de la Hacienda Tributaria de Navarra que con los tributos locales.

Las consultas relativas a la materia de **interior** versaron sobre actuaciones policiales y trámites administrativos.

En materia de **tráfico**, las consultas se refirieron al procedimiento sancionador.

En cuanto a la **prestación de servicios**, predominaron las consultas sobre los procedimientos de responsabilidad patrimonial frente a las Administraciones públicas.

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

Las consultas sobre **obras públicas** se refirieron principalmente a la obligación de las entidades locales de conservar y mantener en buen estado los espacios públicos.

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

En materia de **cultura, deporte y juventud**, las consultas se refirieron a la prestación del servicio de bibliotecas.

En materia de **vascuence** las consultas trataron sobre el ejercicio al derecho de los ciudadanos a usar el euskera en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Por otra parte, en el año 2009 se han producido 122.811 entradas a la página web de la Institución. En el uso de la web por los ciudadanos y ciudadanas se aprecia, por una parte, un aumento del acceso a los servicios telemáticos que se ofrecen para la interposición de quejas, la formulación de consultas o la presentación de propuestas de mejora de los servicios públicos, y, por otra, un notable incremento del acceso a la información que se ofrece sobre todas las áreas de actuación de la Institución, incluidos los indicadores de calidad mensuales y anuales de la actividad desarrollada. Con ello, se cumple el doble objetivo de garantizar a los ciudadanos y ciudadanas el derecho a relacionarse con la Institución por medios electrónicos y de promover la máxima transparencia y publicidad en la actividad de defensa de los derechos de los ciudadanos, como es deber en todo poder público democrático.

9.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL

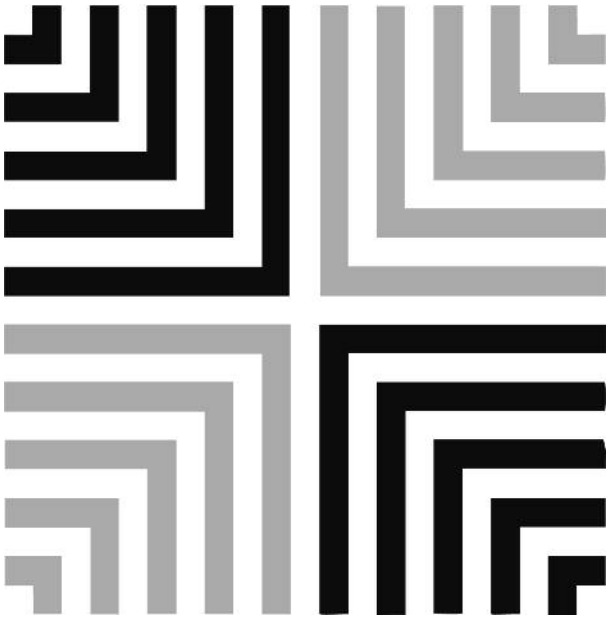
El Defensor del Pueblo de Navarra se reunió o mantuvo contactos en 2009 con distintas entidades representativas de intereses sociales y profesionales. Entre ellas, cabe mencionar las siguientes:

- Asociación de amas de casa, consumidores y usuarios "Santa María la Real".
- ASPACE - Asociación de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral.
- FRIDA - Asociación de Fibromialgia y Fatiga Crónica.
- Agrupación Propietarios Forestales de Urzainqui.
- Sindicato AFAPNA.
- Coordinadora de Disminuidos Físicos de Navarra.
- UNICEF.
- Asociación de Periodistas de Navarra.
- Asociación de Jubilados de Pamplona.
- ADEFAD - Asociación de familias afectadas por la drogodependencia.
- ANAR - Fundación para la Ayuda a Jóvenes y Adolescentes en riesgo.
- Universidad Pública de Navarra.
- BEHATOKIA - Observatorio de Derechos Lingüísticos
- SALHAKETA.
- Asociación de vecinos de Badostáin.
- Asociación Plaza del Castillo.
- EHNE Sindicato Agrario.
- ANDAR – Asociación de niños hiperactivos y con déficit de atención de la Ribera de Navarra.
- Fundación Ilundain - Haritz-Berri.
- UAGN- Unión de Agricultores y Ganaderos de Navarra.
- Euskalherria Irratia.
- Legal Adviser on Human Rights Institution – Bosnia.
- Unión de Sindicatos Profesionales de la Administración Pública de Navarra.

10 _ evaluación de la calidad de la institución

2009

10 _ evaluación de la calidad de la institución



2009

CAPÍTULO X
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN

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

En el año 2009, del mismo modo que en años anteriores, se solicitó la opinión de los ciudadanos y ciudadanas sobre el funcionamiento de la Institución.

La valoración se llevó a cabo mediante la realización de una encuesta anónima a las personas que, durante dicho año, presentaron una queja ante el Defensor del Pueblo de Navarra. Se cumplimentaron y analizaron 227 encuestas.

El resultado fue el siguiente:

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

- La mayoría de los encuestados, un 37%, manifestó que había conocido la Institución a través de medios de prensa, radio y televisión.

- Un 22 % tenía experiencia de contactos anteriores con la Institución.

- Un 16% manifestó que la conocía a través de familiares y conocidos.

- Un 5% se dirigió a la Institución por consejo de alguna Administración.

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

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

- El 53% de los encuestados la calificó de "muy buena".

- El 33% de los encuestados la calificó de "buena".

- El 7% restante de "regular".

- El 6% de "mala" o "muy mala".

- El resto, 1%, no contestó.

Como puede verse, casi 9 de cada 10 encuestados valoran muy positivamente la atención prestada desde la Institución en la tramitación de las quejas.

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

- El 82% de los encuestados manifestó que sí.

- El 13% de los encuestados contestó que no.

- El 5% de los encuestados no contestó.

Como se colige, casi 8 de cada 10 ciudadanos recomendarían a otra persona acudir a la Institución.

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

- El 39% de los encuestados la calificó de "muy buena".

- El 43% de los encuestados la calificó de “buena”.

- El 7% de los encuestados la calificó de “regular”.

- El 4 % de los encuestados la calificó de “mala”.

- El 4% de los encuestados la calificó de “muy mala”.

- El 4% restante “no contesta”.

Como se deduce, 8 de cada 10 encuestados consideran que la información recibida ha sido buena o muy buena.

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

- Muy largo, 4%
- Largo, 7%
- Razonable, 53%
- Corto, 19%
- Muy corto, 12%
- No contesta, 4%

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

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

- Muy claros, 36%
- Claros, 38%
- Comprensibles, 15%
- Poco claros, 5%
- Nada claros, 4%
- No contesta, 2%

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

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

- Sí, la considero muy útil, el 28%
- Si, la considero bastante útil, el 26%
- No, la considero poco útil, el 15%.
- No, la considero muy poco útil, el 22%
- No contesta, el 8%

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

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

- Completamente de acuerdo, el 31%
- De acuerdo, el 22%
- De acuerdo en parte, el 18%
- En desacuerdo, el 7%
- Completamente en desacuerdo, el 14%
- No contesta, el 8%

Ocho de cada diez encuestados manifiesta estar de acuerdo en todo o parte con la decisión adoptada.

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

0	6%
1	2%
2	1%

3	4%
4	4%
5	5%
6	3%
7	5%
8	27%
9	15%
10	21%
NC	6%

La media de la valoración de los ciudadanos se sitúa en un 7,2. La moda es un 8 (27%), seguida de un 10 (21%).

Como se concluye, prácticamente 7 de cada 10 ciudadanos valoran la intervención de la Institución con una nota comprendida entre 8 y 10. Tan solo 2 de cada 10 ciudadanos valoran la intervención de la Institución con una nota inferior a 5.

10.1. PLAZOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (en días)	2008	2009
Número de quejas gestionadas	779	1.069
Desde el inicio hasta el acuse de recibo al ciudadano	1,2	1,8
Desde inicio hasta la admisión a trámite de la queja	9,2	11,4
Desde el inicio hasta el cierre de la queja	67	74,4

Como se deduce, el tiempo medio de tramitación de las quejas ha aumentado en 7 días. Este incremento responde a que se han gestionado 290 quejas más (37%) que en 2008.

anexo

2009

anexo

2009

ANEXO

I. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2009

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

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

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2009 cabe destacar lo siguiente:

1. Los créditos iniciales para el ejercicio 2009 ascienden a 1.240.633,04 euros que, en cifras totales, coincide con el presupuesto definitivo o consolidado, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2008 al ejercicio 2009.

2. El estado de liquidación del presupuesto de gastos pone de manifiesto que las obligaciones reconocidas netas han ascendido a 1.032.259,79 euros, lo que supone un grado de ejecución del 83,20% respecto del presupuesto consolidado.

3. En el ejercicio 2009, a diferencia de 2008, se han generado remanentes de crédito para ser incorporados al ejercicio 2010. La suma de obligaciones reconocidas en 2009 y los remanentes comprometidos que han sido incorporados al presupuesto del ejercicio 2010 asciende a 1.033.121,99, que representa el 83,27% del presupuesto consolidado.

4. El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que los derechos reconocidos netos ascienden a 1.240.360,49, lo que supone un grado de realización del 99,98%.

5. De las magnitudes anteriores, se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio (208.100,70 euros), magnitud que coincide con el superávit de financiación del ejercicio 2009 puesto que tal y como se ha comentado, no ha habido créditos gastados financiados con remanente de tesorería, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2008 al ejercicio 2009.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2009, clasificados en gastos por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), ascienden a:

Tipo de operación	Créditos definitivos	Obligaciones reconocidas	% Ejecución
Operaciones corrientes	1.117.153,72	933.539,54	83,56%
Operaciones de capital	123.479,32	98.720,25	79,95%
TOTALES	1.240.633,04	1.032.259,79	83,20%

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 83,56%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 79,95%.

En cuanto al porcentaje de créditos comprometidos respecto de los créditos definitivos en operaciones corrientes supone también el 83,56%, mientras que en operaciones de capital incrementa hasta el 80,65%, debido a los remanentes de crédito a incorporar al ejercicio 2010.

Tipo de operación	Créditos (1) definitivos	Créditos (2) comprometidos	(1)/(2)
Operaciones corrientes	1.117.153,72	933.539,54	83,56%
Operaciones de capital	123.479,32	99.582,45	80,65%
TOTALES	1.240.633,04	1.033.121,99	83,27%

Por su parte, los pagos ordenados del presupuesto 2009 ascienden a 955.896,74 euros que, junto a las resultas de gastos, por importe de 76.363,05 euros, que han pasado al ejercicio 2010, totalizan 1.032.259,79 euros, es decir, el total de obligaciones reconocidas netas del ejercicio 2009.

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

A) ESTADO DE GASTOS

En primer lugar, se presentan, detalladas por capítulo económico de gastos, las cifras de presupuesto inicial, presupuesto definitivo y obligaciones reconocidas netas:

Liquidación del Presupuesto de Gastos
Ejercicio 2009

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
1 Gastos de personal	738.849,54	738.849,54	606.158,13
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	337.200,00	339.804,18	292.090,96
4 Transferencias corrientes	38.500,00	38.500,00	35.290,45
6 Inversiones reales	92.700,00	99.582,45	98.720,25
7 Transferencias de capital	15.000,00	15.000,00	0,00
8 Activos financieros	6.000,00	6.000,00	0,00
9 Pasivos financieros	12.383,50	2.896,87	0,00
TOTAL GENERAL	1.240.633,04	1.240.633,04	1.032.259,79

CAPITULO 1. Gastos de personal

El presupuesto consolidado asciende a 738.849,54 euros, es decir, el 59,55% del estado de gastos. Por su parte, las obligaciones reconocidas se elevan a 606.158,13 euros. Por tanto, el grado de cumplimiento o de ejecución presupuestaria del capítulo I es el 82,04% respecto al presupuesto consolidado.

Con motivo del nombramiento en marzo de 2007 de Francisco Javier Enériz Olaechea como Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, fue necesario crear una partida nueva, denominada Retribuciones "ex – Defensores", para hacer frente a las prestaciones que corresponden a la anterior titular al cesar en el cargo durante el período de tiempo comprendido entre abril de 2007 y marzo de 2009. En este sentido, hay que señalar que durante 2009 no se han reconocido obligaciones en esta partida.

Hay que señalar, por un lado, que la plaza de ujier está vacante desde 28 de octubre de 2009 y, por otro, que ha habido contrataciones administrativas temporales destinadas a cubrir las necesidades del servicio.

CAPITULO 2. Gastos en bienes corrientes y servicios

El presupuesto definitivo de los gastos corrientes en bienes y servicios asciende a 339.804,18 y representa el 27,39% del presupuesto de gastos. Las obligaciones reconocidas netas, 292.090,96 euros, dan lugar a un porcentaje de ejecución del 85,96%.

Los gastos de este capítulo se resumen en los relativos al funcionamiento de la institución (como material de oficina, mantenimiento de edificios, de maquinaria y de equipos, comunicaciones, seguros, limpieza, suministros,...) y actividades generales y de difusión.

CAPITULO 4. Transferencias corrientes

Los créditos definitivos ascienden a 38.500 euros, es decir, el 3,10% del presupuesto de gastos, mientras que el grado de realización es del 91,66%. En este capítulo se incluyen las asignaciones a alumnos en prácticas como consecuencia de los convenios de colaboración suscritos con la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Navarra y con la Fundación Universidad Sociedad de la Universidad Pública de Navarra.

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

CAPITULO 6. Inversiones reales

Con un presupuesto consolidado de 99.582,45 euros, este capítulo representa el 8,03% del presupuesto de gastos. El porcentaje de ejecución asciende al 99,13%.

Las principales inversiones realizadas en la Institución durante el ejercicio 2009 han sido la sustitución del suelo de la primera planta y la reforma de los aseos de la planta baja de la Institución, realizada con el fin de eliminar las barreras arquitectónicas existentes, de acuerdo con el Decreto Foral 154/1989 que desarrolla la Ley Foral 4/1988, de 11 de julio, sobre barreras físicas y sensoriales.

B) INGRESOS

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

Liquidación del Presupuesto de Ingresos
Ejercicio 2009

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS
3 Tasas y otros ingresos	100,00	100,00	39,30
4 Transferencias corrientes	1.114.299,54	1.114.299,54	1.114.299,54
5 Ingresos patrimoniales	150,00	150,00	38,65
7 Transferencias de capital	125.983,50	125.983,50	125.983,00
8 Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9 Pasivos financieros	100,00	100,00	0,00
TOTAL GENERAL	1.240.633,04	1.240.633,04	1.240.360,49

Detalle de liquidación del Presupuesto de Gastos
Ejercicio 2009

CAPÍTULO 1: GASTOS DE PERSONAL	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Retribuciones Defensor del Pueblo	75.519,25	75.519,25	74.329,92
Retribuciones ex - Defensores	60.415,40	60.415,40	0,00
Retribuciones Personal Eventual	299.005,25	299.005,25	291.946,39
Retribuciones Funcionarios	171.997,90	175.660,58	148.538,76
Retribuciones Personal Contratado	13.957,58	14.015,53	5.973,50
Seguridad Social	119.331,92	119.730,46	75.480,10
Fondo Capítulo I	7.767,26	3.648,09	0,00
Total Capítulo 1	747.994,56	747.994,56	596.268,67

CAPÍTULO 2: GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Hilo musical	0,00	0,00	0,00
Arrendamientos de programas y licencias	11.000,00	11.000,00	10.354,78
Repar.conserv. y mantenimiento edificios	27.500,00	19.768,64	19.768,64
Repar. y cons. Maquin. Instal. y utillaje	8.500,00	7.806,41	2.687,47
Repar. y cons. Equipos proces. Informac.	11.700,00	20.124,95	20.124,95
Repar. y conserv. Otro inmov. material	1.000,00	1.000,00	0,00
Material oficina no inventariable u ordinario	15.000,00	15.000,00	14.511,30
Material reponibles equipos de oficina	0,00	0,00	0,00
Prensa, revistas y publicac. periódicas	4.000,00	4.000,00	2.903,40
Comunicaciones telefónicas	16.100,00	16.100,00	14.925,03
Comunicaciones postales y telegráficas	22.000,00	22.000,00	10.600,30
Primas de seguro	6.500,00	6.500,00	5.492,80
Defensor	2.000,00	2.000,00	1.403,31
Atenciones sociales y protocolo	5.600,00	5.600,00	5.178,17
Viajes oficiales Defensor	7.200,00	7.613,97	7.613,97
Actividades generales y de difusión	30.000,00	30.000,00	28.563,26
Org. reuniones y conferencias	10.000,00	0,00	0,00
Gastos edic. libros y otras publicaciones	35.400,00	30.462,08	21.863,16
Agencias de información	0,00	0,00	0,00
Oposiciones y pruebas selectivas	100,00	100,00	0,00
Servicios de limpieza y aseo	14.000,00	14.000,00	13.129,80
Cursos de formación	5.200,00	5.200,00	2.627,00
Trabajos Traducción al euskera para BOP	20.000,00	20.000,00	11.522,96
Otros trabajos realizados	65.000,00	79.937,92	79.937,92
Suministros	10.000,00	10.000,00	8.162,44
Repuestos	0,00	0,00	0,00
Material para limpieza y aseo	1.900,00	1.900,00	1.318,18
Vestuario	0,00	0,00	0,00
Otros Gastos	500,00	500,00	211,91
Dietas, locomoción y gastos de viaje	6.500,00	9.190,21	9.190,21
Indeminización por trabajos realizados	500,00	0,00	0,00
Total Capítulo 2	337.200,00	339.804,18	292.090,96

CAPÍTULO 4: TRANSFERENCIAS CORRIENTES	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Indemnizac. y Gastos a Particulares	1.000,00	1.000,00	0,00
Convenios con otras Instituciones	37.000,00	37.000,00	34.790,45
Transf. a Instituciones sin ánimo lucro	500,00	500,00	500,00
Total Capítulo 4	38.500,00	38.500,00	35.290,45

CAPÍTULO 6: INVERSIONES REALES	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Edificios	15.000,00	86.446,67	85.584,47
Instalaciones y maquinaria	1.000,00	0,00	0,00
Muebles de Oficina	7.800,00	1.856,08	1.856,08
Equipos proceso de información	15.000,00	3.142,47	3.142,47
Adquisición de libros y otras publicaciones	8.900,00	5.119,19	5.119,19
Aplicaciones informáticas	45.000,00	3.018,04	3.018,04
Total Capítulo 6	92.700,00	99.582,45	98.720,25

CAPÍTULO 7: TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Transferencias de Capital a Cmdad. Propietarios	15.000,00	15.000,00	0,00
Total Capítulo 7	15.000,00	15.000,00	0,00

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

CAPÍTULO 9: PASIVOS FINANCIEROS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Fianzas y Depósitos Recibidos	100,00	100,00	0,00
Imprevistos	12.283,50	2.796,87	0,00
Total Capítulo 9	12.383,50	2.896,87	0,00

TOTAL GENERAL	1.240.633,04	1.240.633,04	1.032.259,79

EVOLUCIÓN PRESUPUESTARIA 2001 - 2009

CRÉDITOS DEFINITIVOS

CAPÍTULOS	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1 Gastos de personal	215.498,90	415.686,90	452.286,00	537.200,00	528.955,63	574.658,73	700.525,45	747.994,56	738.849,54
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	123.207,48	258.948,52	261.948,00	312.698,96	333.039,75	384.962,24	365.054,55	316.764,30	339.804,18
4 Transferencias corrientes	12.020,24	25.398,24	25.200,22	32.000,00	22.577,15	20.596,36	27.332,76	34.871,56	38.500,00
6 Inversiones reales	84.141,69	62.076,11	112.173,92	64.095,02	54.820,58	60.953,09	71.239,62	116.000,00	99.582,45
7 Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	64.710,14	199.325,30	186.327,39	20.000,00	15.000,00
8 Activos financieros	0,00	0,00	8.907,00	9.247,63	0,00	0,00	0,00	6.000,00	6.000,00
9 Pasivos financieros	0,00	0,00	100,00	852,37	0,00	0,00	0,00	100,00	2.896,87
TOTAL	**434.868,31**	**762.109,77**	**860.615,14**	**956.093,98**	**1.004.103,25**	**1.240.495,72**	**1.350.479,77**	**1.241.730,42**	**1.240.633,04**

II. PLANTILLA ORGÁNICA Y PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

Mediante la Resolución 02/09, de 19 de enero, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se solicitó a la Mesa del Parlamento de Navarra la aprobación de la siguiente plantilla orgánica del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra para el año 2009:

PUESTO DE TRABAJO	NÚMERO	RÉGIMEN JURÍDICO	NIVEL	LIBRE DESIGNACIÓN	INCOMPATIBILIDAD	PUESTO TRABAJO	COMPL. NIVEL	COMPL. ESPECIF.
Asesor Responsable Área	1	C	-	X	-	-	-	-
Secretaria General - Asesor Técnico	1	C	-	X	-	-	-	-
Asesor Técnico	3	C	-	X	-	-	-	-
Secretaría del Defensor del Pueblo	1	G	-	X	-	-	-	-
Técnico de Gestión Administrativa	1	F	B	-	35	32,60	-	20
Administrativo	3	F	C	-	-	46,18	12	-
Ujier	1	F	D	-	-	36,50	15	-

F: Funcionario
C: Cargo Eventual de la Oficina del Defensor del Pueblo - Libre Designación
G: Eventual de Gabinete - Libre designación

Esta plantilla orgánica fue aprobada mediante Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el día 22 de junio de 2009.

Por otro lado, a 31 de diciembre de 2009 prestaban servicio en la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, diez personas, encuadradas del siguiente modo:

Funcionarios en servicio activo	3
Contratados administrativos	1
Personal eventual	6

Los nombres de las citadas personas son:

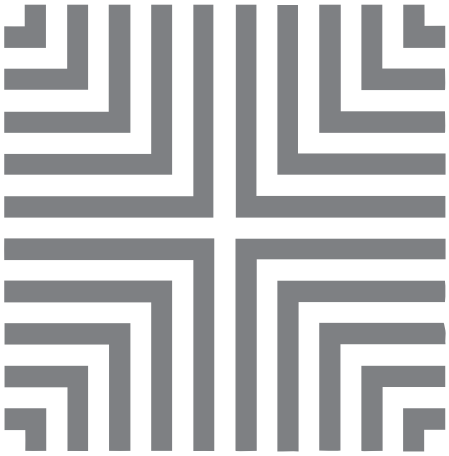
Asesor Responsable de Área	Juan Luis Beltrán Aguirre
Secretaria General Asesora Técnica	Pilar Álvarez Asiáin
Asesores Técnicos	José Ignacio Echeverría Echeverría Inés Monreal Azcárate Carlos Sarasíbar Marco
Secretaría del Defensor del Pueblo	Laura Leibar Aldama
Técnico de Gestión Administrativa	Jorge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

Además, en virtud de los convenios suscritos con la Universidad Pública de Navarra y con la Universidad de Navarra, durante el año 2009 las personas que realizaron prácticas en las tres becas de la Institución fueron:

- June San Millán García
- Alejandro Ruiz García
- María Medina García
- Julen Mimentza de Irala
- Estíbaliz Álava Alonso
- José María Iraizoz Real

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

09



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa