

**II- 16 _ VALORACIÓN
GENERAL
DE LA RESPUESTA
DE LAS
ADMINISTRACIONES**

II- 16 _ VALORACIÓN GENERAL DE LA RESPUESTA DE LAS ADMINISTRACIONES

El cumplimiento de las funciones que el ordenamiento jurídico ha asignado a esta Institución requiere la colaboración de las Administraciones Públicas cuyas actuaciones son sometidas a nuestra consideración.

Esta colaboración se traduce, por un lado, a través de las respuestas que las distintas Administraciones dan a nuestras solicitudes de información y, por otro, en la forma en que las mismas responden a las resoluciones dictadas por la Institución bajo la forma de Recomendación, Recordatorio de Deberes Legales o Sugerencias, es decir, por el grado de cumplimiento o aceptación de las mismas.



RESPUESTA A LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN

La primera de las formas de colaborar se articula mediante la imprescindible puesta a disposición de la Institución de toda la información que se solicite sobre los asuntos que han dado origen a los expedientes de queja. Sin embargo, la remisión de esta información no es el único elemento definidor de esa práctica, puesto que la eficacia en el ejercicio de las labores de investigación y control -elemento nuclear de la actividad de la Defensora del Pueblo de Navarra- requiere, además, que aquélla se lleve dentro de los plazos establecidos.

En respuesta a estas necesidades, el legislador navarro, al aprobar la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, por la que se crea y regula la Institución, ha determinado que esa colaboración se constituye en un deber ineludible y que ha de llevarse a cabo en un plazo concreto. Así ha establecido la obligación de los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral de auxiliar con carácter preferente y urgente a la Institución así como de aportarle cuantos datos, documentos, informes y aclaraciones les sean solicitados.

La importancia de esta colaboración se nos antoja clave ya que sin la misma resultará difícil efectuar un análisis adecuado y concluir lo que convenga en relación a las cuestiones que se plantean en las quejas presentadas.

Por otro lado, en lo que se refiere al aspecto temporal en el que ha de materializarse el deber de colaboración, nuestra ley reguladora establece un plazo de quince días para evacuar lo solicitado, plazo éste que, tal y como ya adelantamos en nuestro anterior informe, no se está aplicando de una forma rígida y automática, sino que se hace con la debida flexibilidad y ponderación que requieren las distintas circunstancias que concurren en los diferentes casos que nos son planteados.

En nuestro anterior informe destacábamos que las Administraciones Públicas de Navarra con las que se había mantenido relación a consecuencia de la tramitación de las diferentes quejas habían colaborado en términos generales con la Institución en sus contestaciones a las peticiones de información.

En este año no podemos decir que esa tónica haya dado un giro especialmente significativo pero sí que queremos llamar la atención, en cuanto al plazo en que dicha información debe sernos remitida, de un aspecto que se ha repetido más de lo deseable y que no es otro que el de los casos en que hemos tenido que reiterar hasta en dos ocasiones nuestra solicitud de información, llegando, incluso, a tener que realizar

algún tipo de gestión complementaria a la remisión de los correspondientes escritos para obtenerla.

Hay que tener en cuenta sobre este retraso, que el tiempo que se necesita a través de estos sucesivos intentos para obtener la información de las Administraciones puede llegar a suponer un tiempo de espera que posteriormente va a tener una incidencia significativa de cara a procurar una intervención resolutoria por parte de la Institución hasta donde alcanza la razonable interpretación de los plazos.

Por ello, si bien es de destacar que en ningún caso se ha producido la falta de contestación a nuestras solicitudes de información, es de esperar que, en lo sucesivo, este tipo de situaciones en las que nos vemos obligados a reiterar estas solicitudes de información no sólo no vayan incrementándose en años sucesivos sino que, en la medida de lo posible, se vean reducidas.

Finalmente en lo que se refiere al contenido de la información que nos es transmitida por las diferentes Administraciones Públicas de Navarra una vez solicitada la misma por nuestra parte, se va apreciando en algunos casos un mayor esfuerzo en facilitar una mejor información junto con los datos complementarios necesarios, si bien, de igual manera, en ocasiones la información que se nos ha hecho llegar ha sido insuficiente y hemos tenido que volver a dirigirnos a la Administración afectada solicitando ampliación de la misma.

En estos primeros años de funcionamiento de la Institución, consideramos que debe de ser una constante insistir en esta cuestión, como ya lo hicimos en el informe del año anterior. El esfuerzo por la remisión de la información necesaria, acompañada en muchas ocasiones de la debida justificación y explicación de la actuación de la Administración en cada caso, se nos antoja imprescindible a fin de poder desarrollar nuestra actuación supervisora. De otro lado, el conocimiento por el ciudadano de la reflexión que la Administración se hace sobre sus planteamientos que están en el origen de la queja, es una labor de destacada importancia de cara a la propia satisfacción de esos ciudadanos, no ya con esta Institución, sino con su propia Administración.

CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

Como decíamos al principio, la colaboración de las diferentes Administraciones Públicas con la Defensora del Pueblo de Navarra se manifiesta también como consecuencia del grado de aceptación y cumplimiento de las diferentes resoluciones que ésta adopta en sus distintas formas –Recomendaciones, Recordatorio de Deberes Legales y Sugerencias–.

Éstas se formulan en aquellos casos en los que se ha comprobado que la actuación de la Administración no ha sido correcta, bien porque no cumple alguna norma, bien porque vulnera algún derecho de los ciudadanos o bien porque dicha actuación es susceptible de realizarse de una manera más garantista o más eficaz en el cumplimiento de la finalidad de servicio público, propia de todas las administraciones.

Por otra parte es de destacar que se viene apreciando un incremento de los casos en que la intervención de esta Institución solicitando a la Administración Pública información sobre el objeto de la queja, o el conocimiento por parte de ésta de que se ha planteado una queja ante la misma, ha supuesto la adopción de medidas para la solución de la situación que nos había sido planteada.

En lo que se refiere a la valoración del grado de cumplimiento de las resoluciones que se efectúa en el presente informe, así como la referencia a los casos en los que la Administración ha adoptado las medidas para solucionar la situación planteada, debe tenerse en cuenta que agrupa los expedientes de queja cuya tramitación ha concluido a lo largo del año 2002, por lo que estamos haciendo referencia al facilitar estos datos a expedientes que corresponden tanto al año 2001 como al 2002, dado que, como se reflejaba el informe anual del año 2001, un total de 104 expedientes de ese año quedaron pendientes de conclusión a 31 de diciembre de 2001. Esta misma situación se planteará igualmente de cara al año 2003 con los 10 expedientes del año 2001 y los 164 expedientes del 2002 que se encuentran en trámite pendientes de cierre a 31 de diciembre de 2002.

Durante el año 2002, en 48 ocasiones, frente a las 24 del año anterior, se ha formulado por parte de la Defensora del Pueblo de Navarra algún tipo de resolución en relación con la queja planteada como consecuencia de una actuación que no se consideraba correcta.

Debe tenerse en cuenta en lo que se refiere a este incremento en el número de resoluciones que, igualmente, el número de expedientes tramitados y analizados por la Institución que se han finalizado durante el año 2002 ha sido igualmente superior ya que ascienden a un total de 291 frente a los 125 del año 2001

No obstante, esta clase de datos se recogen en el apartado de este informe referido al resumen estadístico, junto a otros sobre el número de cada una de las formas antes mencionadas que han adoptado dichas resoluciones (recordatorio de deberes legales, recomendación y sugerencia), así como las que han sido aceptadas y las que están pendientes de contestar, por lo que nos remitimos a ese apartado para mayor conocimiento de estos datos.

Lo que sí interesa a estos efectos destacar es que, del total de resoluciones adoptadas, han sido aceptadas por las Administraciones destinatarias un total de 37, que se relacionan más adelante, lo que representa el 77% de las formuladas, porcentaje que puede incrementarse al estar pendiente de recibir contestación a 4 de ellas.

Por otra parte, tal y como se indicaba con anterioridad, hay que tener en cuenta que en 10 ocasiones la Administración ha aceptado la pretensión del ciudadano una vez iniciadas nuestras actuaciones y en otras 23 ocasiones el asunto sobre el que nos habíamos interesado ante la misma se había solucionado finalmente o se encontraba en vías de solución.

De las resoluciones que hasta el momento han sido contestadas por la Administración un total de 7 no han sido finalmente aceptadas. Éstas se reflejan al final de este apartado, indicando la Administración de que se trataba y los casos a que iban referidas.

A este respecto ya hemos tenido ocasión de manifestar que esta Institución admite y respeta las discrepancias que puedan llegar a constatare a lo largo de la tramitación de los expedientes de queja, cuando la decisión de las Administraciones Públicas de no aceptar las recomendaciones o entender innecesarios los recordatorios del cumplimiento de los deberes legales es fruto bien de una disparidad sobre los hechos en los que la queja se fundamenta, bien de una diferente interpretación de las normas y de la jurisprudencia aplicables, o responde a una no coincidente opinión sobre los criterios organizativos que han de presidir el funcionamiento de los servicios administrativos.

Por ello, si nuestra intervención, mediante el dictado de este tipo de resoluciones no consigue alterar el resultado de una actuación administrativa que se ha considerado como ilegal o funcionalmente mejorable, a pesar de la existencia de un debate interinstitucional equilibrado en el esfuerzo y riguroso en el contenido, deberemos concluir que la falta de aceptación de la recomendación no ha sido arbitraria, aun cuando no compartamos las razones, y así se le comunica al ciudadano y se refleja en este capítulo del informe anual.

La valoración, sin embargo, debe de ser más grave en los supuestos en que la falta de aceptación de las recomendaciones y el desconocimiento de los recordatorios del cumplimiento de los deberes legales se producen prácticamente sin contraste dialéctico. De los expedientes que reflejamos a continuación solamente en uno de ellos, el **365/2001/7 del Ayuntamiento de Pamplona**, se ha dado esta circunstancia.

En relación a esta clase de comportamientos, no hay que olvidar que el no aceptar una resolución de la Defensora del Pueblo de Navarra, sin justifi-

car debidamente las causas a las que obedece, supone no sólo una fractura en el reconocimiento de un comisionado del Parlamento de Navarra, representante de la soberanía popular, sino también una actitud desconsiderada para con aquellos ciudadanos que, haciendo uso de los mecanismos previstos en el Estado de Derecho, han acudido a una institución garantista como ésta en defensa de sus derechos.

Lo anteriormente expuesto no es sino reflejo de algo que con reiteración venimos resaltando respecto a la fundamentación y justificación de las resoluciones que adopta esta Institución pero también, y de forma especial, respecto a la argumentación que debe existir igualmente por parte de la Administración correspondiente en relación a sus posicionamientos, todo lo cual no hace sino corroborar la importancia que se concede a la confrontación técnico-jurídica como procedimiento para determinar la corrección o no de la actuación administrativa.

A continuación se detalla el estado de las resoluciones dictadas en el año 2002, así como las que al cierre de nuestro anterior informe se encontraban pendientes de respuesta definitiva, indicando la forma que en cada caso haya adoptado -recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia- y reflejando igualmente, en cumplimiento de la previsión recogida en el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, los supuestos en que éstas no han sido aceptadas.

El contenido de las mismas y el detalle de los supuestos a que van referidas cada una de ellas se detalla en los apartados correspondientes, por razón de la materia, que se contienen en la parte dedicada a la actividad supervisora de la Institución.

RESOLUCIONES ACEPTADAS

GOBIERNO DE NAVARRA:

DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN

Expte. 134/2002/1 en relación al proceso y falta de información que se había producido en la última fase de la Concentración Parcelaria de la localidad de Beinza-Labaien (Sugerencia).

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA Y TECNOLOGÍA, COMERCIO, TURISMO Y TRABAJO

Expte. 249/2001/1 sobre reclamación por falta de desactivación de alarmas existentes en determinados productos (Sugerencia).

Expte. 325/2001/1 sobre retraso en la tramitación de expediente sancionador en materia de consumo y falta de notificación al denunciante (Recomendación).

Expte. 328/2001/10 sobre falta de contestación a recurso de alzada interpuesto contra Orden Foral aprobatoria de las tarifas el Transporte Urbano de Pamplona (Recordatorio de Deberes Legales).
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE Y JUVENTUD

Expte. 02/18/B en relación a exigencia de deudas generadas por estancia en Residencia de la Tercera Edad (Recomendación).

Expte. 135/2001/3 sobre denegación de licencia a exárbitros de baloncesto por parte de la Federación Navarra de Baloncesto (Recomendación).

Expte. 318/2001/3 sobre denegación de acceso al nivel superior de Técnico Deportivo por parte de la Escuela Navarra de Entrenadores de la Federación Navarra de Fútbol (Recomendación).

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y CULTURA

Expte. 02/25/C sobre falta de respuesta a solicitud de contestación en euskera (Recordatorio de Deberes Legales).

Expte. 350/2001/4 en relación a deficiente información sobre ayudas para la realización de estudios superiores de música (Sugerencia).

Expte. 02/2002/E sobre ayudas por transporte escolar y comedor a alumnos que se trasladan fuera de sus localidades para recibir su enseñanza en euskera (Recomendación). Este expediente ha sido reabierto como consecuencia de escrito presentado por los autores de la queja.

Expte. 152/2001/5 en relación a no contestación a recurso a alzada interpuesto contra exclusión reiterada de la relación de aspirantes admitidos a los cursos intensivos de euskara con liberación total laboral previstos en convocatoria del Plan de Formación en Lengua Vasca del personal docente de enseñanza no universitaria (Recordatorio de Deberes Legales).

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN LOCAL

Expte. 88/2001/5 sobre falta de movilidad de los Secretarios de Ayuntamiento como consecuencia de no desarrollarse las previsiones de la Ley Foral de Administración Local de Navarra (Recomendación).

DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

Expte. 352/2001/5 en relación a la convocatoria de dos plazas de Asesor Jurídico del Gobierno de Navarra (Recomendación).

Expte. 02/65/F sobre disconformidad con valoración efectuada por Tribunal Calificador (Recomendación).

Expte. 227/2001/7 en relación a condiciones establecidas para la autorización de instalación de máquinas recreativas (Recomendación).

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Expte. 177/2001/6 en relación al retraso en resolver recurso ordinario contra liquidación IRPF (Recomendación).

DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE, ORDENACIÓN DEL
TERRITORIO Y VIVIENDA

Expte. 99/2001/9 en relación a las prospecciones realizadas en la Sierra de Urbasa-Andía para detectar la presencia de hidrocarburos (Recomendación).

Expte. 265/2001/13 sobre información a solicitantes de V.P.O. (Recomendación).

Expte. 304/2001/13 en relación a la denegación de calificación provisional de rehabilitación protegida (Recomendación).

DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES

Expte. 349/2001/10 en relación al trazado de la Autovía Pamplona-Logroño a su paso por Lorca (Recomendación).

ADMINISTRACIÓN LOCAL:

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Expte. 02/70/A iniciado por Asociación de Comerciantes que plantea el problema que supone para la actividad de los establecimientos comerciales e industriales del Casco Antiguo de Pamplona la imposibilidad de estacionar en el mismo (Recomendación).

Expte. 149/2001/3 sobre falta de contestación en vascuence o euskera a ciudadano que lo solicita en tal sentido (Recordatorio de Deberes Legales).

Expte. 176/2001/3 sobre expedición de impresos en bilingüe (Recomendación).

Expte. 02/64/C en relación a falta de respuesta a solicitud sobre uniformidad personal con conocimientos de vascuence (Recordatorio de Deberes Legales).

Expte. 225/2001/10 sobre denegación de cambio de titularidad en panteón del Cementerio Municipal (Recomendación).

AYUNTAMIENTO DE TAFALLA

Expte. 02/23/F en relación a valoración de méritos en la convocatoria para la provisión de una plaza de Letrado (Recomendación).

AYUNTAMIENTO DE BARAÑÁIN

Expte. 02/141/F sobre desarrollo de concurso-oposición para la provisión de una plaza de secretario de actas bilingüe (Sugerencia).

AYUNTAMIENTO DE NOAIN (VALLE DE ELORZ)

Expte. 166/2001/7 sobre apreciación de la prescripción de sanción de tráfico (Recomendación).

AYUNTAMIENTO DE ESTELLA

Expte. 02/84/I sobre falta de contestación a recurso de reposición interpuesto contra acto dictado en procedimiento ejecutivo de sanción de tráfico (Recordatorio de Deberes Legales).

Expte. 02/157/I sobre falta de contestación a recurso de reposición interpuesto contra acto dictado en procedimiento ejecutivo de sanción de tráfico (Recordatorio de Deberes Legales).

Expte. 02/46/O sobre falta de contestación a solicitud de indemnización por accidente sufrido en la vía pública (Recordatorio de Deberes Legales).

AYUNTAMIENTO DE BAZTÁN

Expte. 132/2001/9 sobre molestias por la existencia de un corral con purines en Arraioz (Recordatorio de Deberes Legales).

AYUNTAMIENTO DE VIANA

Expte. 02/153/M en relación a molestias ocasionadas por la concentración de bares en una zona de la localidad (Recordatorio de Deberes Legales).

RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

GOBIERNO DE NAVARRA:

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y CULTURA

Expte. 206/2001/4 sobre gastos originados por alumna con sobredotación intelectual como consecuencia de su traslado a un centro educativo de Pamplona (Sugerencia).

Expte. 342/2001/4 en relación al desdoblamiento producido en Colegio Público del 2º curso de educación primaria, de tal forma que en una de las clases se agrupan a un total de 13 alumnos con necesidades educativas especiales y de etnia fundamentalmente gitana (Recomendación)

DEPARTAMENTO DE SALUD

Expte. 260/2001/11 sobre denegación por el Servicio Navarro de Salud de los servicios de transporte de ambulancia, con ocasión del necesario traslado desde su domicilio, para realizar la correspondiente rehabilitación de su brazo derecho (Sugerencia).

ADMINISTRACIÓN LOCAL:

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Expte. 365/2001/7 en relación con la no contestación en la resolución del recurso de reposición presentado como consecuencia de una sanción de tráfico a las alegaciones formuladas en el mismo (Recomendación).

Expte. 02/15/O sobre exclusión de lista de admitidos para la adjudicación de una plaza de garaje en la plaza de Compañía del Casco Antiguo de Pamplona (Recomendación).

Expte. 02/89/I sobre denegación de la renovación de la tarjeta de residente para estacionamiento limitado (Recomendación).

Expte. 02/136/S en relación a utilización del Colegio Público «Vazquez de Mella» para la atención de personas con problemas etílicos en los días de San Fermín. (Sugerencia).

AYUNTAMIENTO DE PUENTE LA REINA

Expte. 02/140/E sobre comienzo de las obras de construcción del nuevo Pabellón Polideportivo de Puente la Reina/Gares en terreno de Colegio Público Comarcal, propiedad del Ayuntamiento de Puente la Reina y la propuesta de la A.P.Y.M.A. de dicho Colegio de una ubicación alternativa.

Se refleja este expediente por cuanto, tras reiterar en dos ocasiones nuestra solicitud de información al respecto, desde el citado Ayuntamiento casi siete meses después de nuestra petición inicial, se nos remitió un dossier con documentación relativa a este asunto, así como un escrito en el que se nos venía a manifestar que se trataba de una polémica que debía de ser olvidada dada la actual satisfacción general sobre la marcha de las obras, que se encontraban ya muy avanzadas, por lo que consideramos que como consecuencia del retraso en recibir la contestación no era posible la intervención de esta Institución en los términos de mediación en los que fue planteada, si bien consideramos debía dejarse constancia de la actuación de ese Ayuntamiento en este caso.

RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR

GOBIERNO DE NAVARRA:

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE Y JUVENTUD

Expte. 02/16/B sobre denegación de ayuda por nacimiento de segundo hijo como consecuencia de su situación como autónoma (Sugerencia).

Expte. 02/209/B en relación a exigencia de deudas generadas por estancia en Residencia de la Tercera Edad (Recomendación).

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y CULTURA

Expte. 239/2001/3 sobre edición únicamente en castellano de los folletos informativos de los Festivales de Navarra (Recomendación).

ADMINISTRACIÓN LOCAL:

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Expte. 348/2001/3 sobre atención en vascuence o euskera en dependencias municipales (Recomendación).

