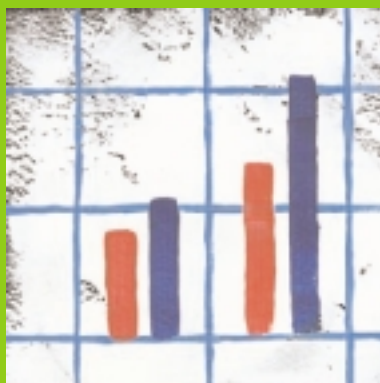


I- 02 _ VALORACIÓN GENERAL DE LAS MATERIAS OBJETO DE QUEJA DESDE LA PERSPECTIVA SUPERVISORA

I- 02 _ VALORACIÓN GENERAL DE LAS MATERIAS OBJETO DE QUEJA DESDE LA PERSPECTIVA SUPERVISORA



INTRODUCCIÓN

La supervisión de la actividad administrativa de las diferentes Administraciones Públicas de Navarra y entidades a que se refiere el art. 1.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se materializa básicamente a través de las quejas que los ciudadanos presentan ante esta Institución.

A través de ellas y de las posibles actuaciones de oficio que de igual forma pueden realizarse, la Defensora del Pueblo de Navarra cumple la importante misión encomendada de velar por la defensa y mejora de los derechos y libertades amparados por la Constitución -los contemplados en su Título I- así como en la propia LORAFNA.

La importancia de la actividad supervisora a través de las quejas presentadas se destaca por otra parte con ocasión del tratamiento que la Ley Foral citada realiza del Informe Anual que se debe remitir al Parlamento de Navarra al establecer su art. 37.1 que *“En su informe anual el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra dará cuenta:*

del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, de las cuestiones que fueron objeto de investigación y del resultado de la mismas, especificando:

- advertencias
 - sugerencias
 - recordatorios
 - recomendaciones
- y las que de ellas resulten admitidas por la Administración”.*

En cumplimiento de dicho mandato se reflejan en el apartado dedicado a la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Navarra los casos más destacados en los que se ha efectuado alguna indicación a la Administración en cualquiera de las formas indicadas por la citada Ley *–recomendación, recordatorio y sugerencia–* así como otros en los que, no habiéndose formulado alguna de ellas, se ha considerado de interés su inclusión dado el tema que se suscita y analiza.

La actividad supervisora desarrollada ya durante un año completo de funcionamiento de la Institución –2002–, unida a las materias que fueron objeto de análisis durante los nueve meses del ejercicio anterior –2001–, nos permite tener una visión más amplia si cabe de los temas que son planteados a nuestra consideración.

Cuando en el Informe del año 2001 comenzábamos a efectuar una valoración sobre las quejas que nos habían sido formuladas, destacábamos que un aspecto común observado en todos los apartados o materias en que habíamos estructurado la actividad supervisora lo constituía el importante número de quejas presentadas que tenían por objeto poner de manifiesto la **falta de respuesta a los diferentes escritos presentados por los administrados ante las distintas Administraciones públicas.**

Decíamos entonces que la técnica del silencio administrativo, que es instituida en nuestro ordenamiento jurídico precisamente como garantía del administrado, se vuelve de esta forma en su contra, convirtiéndose en factor de inseguridad para los ciudadanos que, en muchos casos, no saben a qué atenerse ante la falta de contestación de la Administración a sus solicitudes.

En este informe tenemos que volver a destacar este aspecto dado que en el año 2002 han sido igualmente numerosas las ocasiones en que los ciudadanos han vuelto a formular sus quejas por este mismo motivo.

Resulta significativo que, en estos casos de falta de respuesta de la Administración, nos encontremos con contestaciones a nuestras solicitudes de información en las que se nos indica, por parte de responsables públicos, que los interesados siempre pueden considerar desestimada la solicitud o recurso de que se trate ante el mero paso del tiempo establecido para resolver, a partir de cuyo momento pueden acudir en defensa de sus derechos ante los diferentes Tribunales de Justicia.

No parece que esta sea la forma en que las diferentes Administraciones deben de actuar en sus relaciones con los ciudadanos, diez años después de la aprobación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que obliga a resolver expresamente en estos casos. Máxime cuando la Administración lleva tiempo trabajando en la implantación de procesos de gestión de calidad y en el establecimiento de Cartas de Servicios como documentos a través de los cuales se pretende dar a conocer las prestaciones que da cada Administración o unidad, los compromisos explícitos y públicos que la misma adquiere en su relación con los ciudadanos, así como los niveles de calidad con los que se ofrecerá el servicio y, en su caso, las compensaciones que obtendrá un ciudadano en el supuesto de que no se alcancen dichos niveles.

Es necesario insistir en la mejora de la atención en todas sus vertientes y evitar este tipo de comportamientos; es decir, que, finalmente, las Administraciones públicas del siglo XXI se prefiguren claramente orien-

tadas hacia los ciudadanos. En este sentido, la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra difundirá durante el próximo año 2003 entre las distintas Administraciones públicas de nuestra Comunidad Foral un Código de Buena Conducta Administrativa ya elaborado durante el año 2002 que, a través de un lenguaje comprensible, refleje la asunción por parte de las mismas de un compromiso con el ciudadano de facilitarle una información clara y precisa acerca de sus derechos cuando se relaciona con ellas.

Esta actuación pretende servir como base de nuestra colaboración en la tarea de combatir estos casos de lo que denominaríamos **mala administración** que, según la definición dada a este concepto, se producen cuando un organismo público no obra de conformidad con las normas o principios a los que debe atenerse obligatoriamente.

AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

Han sido varios los casos, en materia de **Agricultura**, de quejas relacionadas con los procesos de **concentración parcelaria**. En unas ocasiones se mostraba la disconformidad con las características de los lotes finalmente adjudicados y, en otras, con el procedimiento que se había seguido para ello.

Pese a las reticencias que en alguna ocasión se nos ha trasladado desde la Administración sobre la admisión a trámite de este tipo de quejas, hay que tener en cuenta en relación a estos procesos que nos encontramos ante verdaderos procedimientos administrativos y, en concreto, que éste, el de concentración parcelaria, constituye el cauce procedimental a través del cual se lleva a cabo esta peculiar forma de intervención administrativa en la propiedad rústica. La especialidad de su objeto y la complejidad de su estructura no constituyen elementos suficientes para negar la naturaleza administrativa del procedimiento regulado en nuestra Comunidad por la Ley Foral 18/94, de 9 de diciembre, de Reforma de las infraestructuras agrarias y más recientemente por la Ley Foral 1/2002, de 7 de marzo, de infraestructuras agrícolas.

Sin perjuicio de las importantes peculiaridades de su objeto y de la complejidad de los distintos intereses que entran en juego en su desarrollo, entendemos que su supervisión, cuando el procedimiento lo impulsa y tramita una de las administraciones o entidades a que hace referencia el art. 1.3 de nuestra Ley reguladora, entra dentro del ámbito de las facultades y competencias que le han sido otorgadas a esta Institución por el citado texto legal, y en este sentido se viene actuando con ocasión de la presentación de quejas relacionadas con estos procesos.



Así, junto con alguna indicación que se ha efectuado al Departamento de Agricultura, Ganadería y Montes del Gobierno de Navarra en relación con la mejora del procedimiento o fases del mismo, nos hemos encontrado con meras discrepancias técnicas en la asignación de los correspondientes lotes que carecían de fundamento a la vista de las valoraciones y clasificación asignadas a las fincas inicialmente aportadas.

En este apartado también nos parece necesario hacer mención especial a los diferentes casos en que, ciudadanos con **viviendas próximas a explotaciones ganaderas**, han formulado quejas relacionadas con los olores y problemas sanitarios que este tipo de instalaciones les vienen generando, sin que las Administraciones competentes en la materia –fundamentalmente los Ayuntamientos–, realicen el adecuado control de su funcionamiento o arbitren soluciones para posibilitar el traslado de las mismas a lugares más apropiados a sus características.

La problemática suscitada con esta clase de instalaciones situadas a una distancia de los núcleos urbanos inferior a la permitida con carácter general ha venido siendo objeto de discusión en nuestra Comunidad últimamente. De hecho, durante este año 2002 se ha venido tratando en el Parlamento de Navarra una modificación de la Ley Foral de Sanidad Animal que permita, entre otras cosas, dejar sin efecto el régimen transitorio establecido en el año 1986 para este tipo de explotaciones ganaderas y que venía a suponer, en la práctica, la desaparición de las mismas de los cascos urbanos antes del 7 de agosto de 2003.

La eliminación de esta fecha de referencia como plazo máximo para su cambio de ubicación y salida de los cascos urbanos debe de acompañarse, a nuestro juicio, con la adopción de las medidas necesarias que permitan compatibilizar los intereses en estos casos enfrentados, de tal forma que se persiga como objetivo prioritario el traslado definitivo de estas instalaciones, estableciendo para ello los incentivos y ayudas que sean necesarios, además de realizar, mientras tanto, el control exhaustivo y riguroso de las que se encuentren en estas circunstancias, de tal forma que puedan evitarse los riegos y molestias que para las personas representa en ocasiones su ubicación.

Finalmente, en materia de **Consumo** hemos tenido ocasión de analizar la información que se viene dando a aquellas personas que formulan ante la Administración algún tipo de denuncia relacionada con esta materia, insistiendo en la necesidad de tenerles informadas del **resultado de las investigaciones** que se lleven a tal efecto y, en el caso de que se incoe el correspondiente expediente sancionador, de que se les de traslado de dicha circunstancia haciéndoles saber de la posibilidad que les asiste para personarse en el mismo como interesados.

BIENESTAR SOCIAL

En el apartado de **Bienestar Social** continúan planteándose los casos de quienes, dada su situación de penuria, no pueden acceder a través de prestaciones como la **Renta Básica o las pensiones no contributivas** a recursos y/o ayudas suficientes para poder hacer frente a la situación en que se encuentran, en muchos casos agravada por la composición familiar o estado de alguno de sus miembros.

Igualmente hemos tenido ocasión de analizar por primera vez la problemática que nos han planteado aquellas personas a las que se les ha exigido por parte del Instituto Navarro de Bienestar Social el **reintegro de la deuda generada por la estancia de un familiar -normalmente el padre o la madre- en determinadas Residencias de la Tercera Edad.**

Considerando que la Administración cumple con el principio de legalidad a este respecto, la información que se debe facilitar a los afectados y sus familiares debe de potenciarse para evitar posibles situaciones de desconocimiento de estas circunstancias. Es por ello que hemos insistido en la necesidad de cumplir las previsiones contenidas en tal sentido por la Ley Foral 17/2000 citada respecto a la obligación que establece de comunicar anualmente la cuantía de la deuda acumulada en cada caso, que podrá ser abonada voluntariamente de forma total o parcial en cualquier momento.

Las ayudas establecidas dentro del **Plan de Apoyo a la Familia** con el fin de conciliar la vida laboral y familiar también han sido objeto de nuestro análisis como consecuencia de los requisitos establecidos en alguna de sus modalidades para poder acceder a las mismas. En especial la situación de los trabajadores autónomos en relación con la concesión de ayudas por excedencia para el cuidado del hijo, a partir del segundo, o del primero si es discapacitado, nos ha parecido que debía de ser objeto de revisión por parte del Departamento de Bienestar Social a fin de habilitar algún tipo de mecanismo por el cual estos trabajadores tengan la posibilidad de acogerse, al igual que los trabajadores por cuenta ajena, a las ayudas establecidas por esta causa.

Por último, una cuestión que ha empezado a ser planteada ante la Institución y que consideramos merece ser destacada es la referida a las quejas recibidas por parte de padres y madres disconformes con las decisiones adoptadas por el Instituto Navarro de Bienestar Social en relación con la retirada de la **custodia de sus hijos/as**, el régimen de visitas y otro tipo de condiciones establecidas en tal sentido.

En muchos de estos casos nuestras posibilidades de intervención se han visto limitadas como consecuencia del planteamiento en sede judicial de este tipo de cuestiones, unas veces por propia iniciativa de los propios



afectados, otras por el necesario sometimiento a la aprobación judicial de esta clase de decisiones.

CULTURA, DEPORTE Y BILINGÜISMO

En el apartado referido a **Deporte**, hemos continuado con nuestra intervención respecto a la actuación de algunas **Federaciones Deportivas** en aquellas materias en que ejercen por delegación funciones públicas de carácter administrativo y en las que actúan por tanto como agentes colaboradores de la Administración de la Comunidad Foral.

En materia de **bilingüismo**, ya apuntábamos con ocasión de nuestro anterior Informe Anual al Parlamento que se nos habían presentado diferentes quejas en las que sus autores consideraban que se estaba vulnerando el derecho que les asiste a **ser atendidos y relacionarse en vascuence o euskera en sus relaciones con la Administración**. Esta tendencia ha ido significativamente en alza durante este año de 2002, hasta convertir este apartado en uno de los que más quejas ha registrado.

Como decíamos entonces, algunas de estas quejas finalmente no fueron objeto de nuestro examen al plantearse en ellas determinadas discrepancias de tipo genérico en relación con algunas de las cuestiones que se abordaban en el Decreto Foral 372/2000, de 11 de diciembre -por el que se regula el uso del vascuence en las Administraciones Públicas de Navarra, en su doble vertiente de utilización del mismo y de su exigencia o valoración en la provisión de puestos de trabajo-, y haber sido objeto dicha normativa de varios recursos ante la jurisdicción contencioso-administrativa, en los que recientemente se han ido conociendo las correspondientes resoluciones judiciales.

Pese a que la cuestión anterior ha representado el supuesto más frecuente de esta clase de quejas, sí que hemos entrado a analizar en esta materia aquellos casos en los que se nos han planteado situaciones o actuaciones concretas en las que los ciudadanos que se dirigían a nosotros no estaban viendo satisfecho su derecho a ser atendidos en vascuence o euskera en sus relaciones con las diferentes Administraciones Públicas de Navarra. (Consultar el resumen detallado de estos casos en el apartado dedicado a la actividad supervisora de la Institución),

Hemos entrado a analizar aquellas quejas que se nos han presentado y que iban referidas fundamentalmente a la **falta de contestación en vascuence o euskera** a los ciudadanos que lo solicitaban en tal sentido ante la Administración correspondiente, o a la falta de atención igualmente en dicha lengua en algunas de las dependencias del **Ayuntamiento de**

Pamplona. También hemos tenido ocasión de ocuparnos de asuntos como la edición de impresos-recibos bilingües en el citado Ayuntamiento para quien así lo solicitase o la edición únicamente en castellano de los **folletos informativos de los Festivales de Navarra**, organizados por la Dirección General de Cultura (Institución Príncipe de Viana), temas estos que igualmente han sido objeto de queja y posterior análisis por parte esta Institución.

En este apartado asimismo hemos entrado a estudiar otra serie de quejas más específicas referidas a la **señalización viaria** en las carreteras de la zona de Cinco Villas, o a la **enseñanza universitaria en vascuence** en la Universidad Pública de Navarra y, por último, como consecuencia de encontrarnos también con la utilización de la figura del silencio administrativo al que ya nos referíamos al principio, hemos entrado a examinar determinados casos de falta de resolución expresa a solicitudes de emisión del correspondiente certificado acreditativo del **silencio administrativo**, una vez que no habían sido contestadas las solicitudes iniciales presentadas por los interesados en el sentido de que se les respondiera a las mismas en euskera.

EDUCACIÓN

Además de los casos que se vienen presentando como consecuencia de los procesos de **admisión de alumnos** y la incidencia que conllevan a la hora de poder ejercer el derecho de las familias a la **libre elección de centro**, que en ocasiones no puede ejercerse adecuadamente, se han vuelto a repetir las quejas referidas a la **insuficiencia de plazas en los centros de 0 a 3 años**, fundamentalmente en lo que se refiere a la oferta que en tal sentido realizan el Ayuntamiento de Pamplona y el Gobierno de Navarra.

El proceso iniciado en Navarra a través de la Resolución 3086/2001, de 2 de agosto, del director gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social, por la que se regulan las bases para la suscripción de convenios con Entidades Locales para el funcionamiento y equipamiento de dichos centros, cuya implantación está sufriendo un retraso de cierta consideración en cuanto a las fases previstas inicialmente, deberá acomodarse a las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación, así como a la normativa prevista para su desarrollo.

Hay que tener en cuenta que dicho texto legal, en lo que se refiere a este ciclo educativo, ha modificado algunas de las previsiones que se contenían en la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo. Por ello es intención de esta Institución realizar el



seguimiento de este proceso a la vista de alguna de las quejas presentadas, en las que se ponía en cuestión la forma en que se había comenzado a abordar este ciclo en Navarra, no obstante lo cual se debe de insistir en la necesidad de atender adecuadamente la demanda de plazas existente para estos centros que reiteradamente no se está viendo satisfecha.

En lo que se refiere a la actividad propiamente docente, algunas de las quejas presentadas por padres de alumnos han guardado relación con problemas surgidos con el **comportamiento de algunos profesores** y la incidencia que ello tenía en el rendimiento escolar de sus hijos, llegándose en ocasiones a cuestionar las valoraciones individuales que se asignaban a algunos de los exámenes o, incluso, el sistema de evaluación aplicado a sus hijos.

La atención a los **alumnos con necesidades educativas especiales** también ha sido este año objeto de análisis, destacando al respecto la situación producida en un centro público en el que se procede al desdoblamiento 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, debido, según se nos indicaba, al importante retraso escolar que en opinión de los responsables del centro experimentaban esos alumnos.

En lo referente a materia de **becas o ayudas al estudio**, en su más amplio término, se han formulado quejas desde una doble vertiente. Por un lado, el relativo a la divulgación e información que se realiza de esta materia y, por otro, el retraso generalizado que se ha producido en el abono de las cantidades que finalmente eran concedidas.

La situación y **condiciones de trabajo del personal docente de los Centros Concertados** en relación con la del personal de los Centros Públicos, que también fue objeto de queja, consideramos que se estaba abordando de forma adecuada desde el Gobierno de Navarra a través del Acuerdo de bases para la negociación de la mejora educativa y mejoras sociales en el sector de la enseñanza concertada, suscrito el 23 de noviembre de 2000 con las organizaciones empresariales del sector, y en el que se prevé la aportación por parte de la Administración de una importante cantidad económica en los tres años de su vigencia -2001, 2002 y 2003-.

Por último, la cuestión relativa a la falta de implantación en Navarra de los **estudios de música del Grado Superior** previsto en la LOGSE, que igualmente nos fue planteada, encontró una vía de solución a la vista, en primer lugar, del acuerdo suscrito entre el Departamento de Educación y Cultura del Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Pamplona para la ubicación del edificio que albergaría el Conservatorio Superior de Música

de Navarra y, en segundo lugar, por la aprobación en el Parlamento de Navarra de la correspondiente Ley Foral para la implantación de estos estudios en el curso académico 2002-2003 .

FUNCIÓN PÚBLICA

El apartado relativo a **Función Pública**, al igual que ocurrió en la anualidad anterior, ha vuelto a ser uno de los que más quejas ha registrado. Pese a la diversidad de cuestiones que han sido presentadas, muchas de ellas referidas a reivindicaciones de carácter profesional o laboral, consideramos que tres son las cuestiones que merecen ser destacadas a la vista de los casos que nos han sido planteados.

Hacíamos referencia en nuestro anterior informe a que los procesos selectivos de **ingreso en la Administración** constituían una de las materias en las que de forma especial esta Institución podía contribuir a la defensa de uno de los derechos fundamentales como es el de acceso en condiciones de igualdad a funciones y cargos públicos.

Así, en la variedad de cuestiones que sobre estos procesos se nos han presentado, y que han ido referidos a convocatorias tanto del Gobierno de Navarra como de Ayuntamientos, **la disconformidad con las valoraciones o puntuaciones** otorgadas en sus diferentes fases ha sido la más frecuente.

En el análisis de estos casos, y atendiendo al importante margen de actuación de que gozan los Tribunales Calificadores como consecuencia de la reconocida discrecionalidad técnica en sus valoraciones, hemos incidido en la necesaria motivación de las decisiones que estos adoptan y en la explicación de las mismas a quien en tal sentido lo solicite, como garantía, precisamente, de la corrección del proceso y como mejor forma de evitar supuestos con resultados manifiestamente arbitrarios o una apreciación de los hechos a todas luces errónea.

También se ha sometido a nuestro conocimiento la problemática existente por la falta de **movilidad de determinados empleados o funcionarios públicos**, en unos casos afectando a un colectivo concreto, en otros como consecuencia de la normativa reguladora de los distintos regímenes jurídicos de los empleados públicos y la división territorial de nuestro Estado autonómico.

Esta última cuestión, que se plantea en la doble dirección del acceso de funcionarios de otras Administraciones a la nuestra y la situación inversa, en realidad escapa del ámbito de decisión exclusivo de nuestra



Comunidad, dadas las implicaciones existentes. No obstante, la situación actual conlleva la limitación, si no la imposibilidad, de que opere la denominada movilidad horizontal de los funcionarios y empleados públicos, por lo que en el ámbito de la Comisión de Coordinación de la Función Pública, tal y como ha venido planteándose reiteradamente, se deberán de realizar las gestiones oportunas para solventar definitivamente o, al menos, paliar este problema de la movilidad interadministrativa.

Por último, también nos ha sido planteada una cuestión que en el último año ha estado de actualidad como es la referida a los **Derechos Pasivos de los funcionarios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de las Entidades Locales de Navarra** acogidos a algunos de los Montepíos existentes.

En esta cuestión, tras esperar a la realización del informe actuarial encargado por el Parlamento de Navarra a la Cámara de Comptos y la posterior actuación que en tal sentido se pudiera llevar a cabo, podemos decir que con la aprobación por el Parlamento de la nueva Ley Foral reguladora de esta materia se ha alcanzado una solución que, cuando menos, evita los agravios comparativos y la merma en las pensiones de muchos de los funcionarios afectados con respecto a los acogidos al Régimen General de la Seguridad Social, acabando de esta forma con una situación que venía denunciándose desde hace años.

No obstante lo anterior, es importante tener en cuenta, y así nos lo han recordado algunas de las quejas presentadas, que queda una cuestión por solucionar en esta materia: la referida al cómputo recíproco de las cotizaciones a la Seguridad Social y las efectuadas al régimen de clases pasivas de estos Montepíos, que impide que sean computados los servicios cotizados a cada uno de estos sistemas a efectos de poder acceder a la jubilación y, en el caso de acceder a la jubilación en el Régimen General de la Seguridad Social, a que incluso no sean tenidos en cuenta a efectos del cálculo de pensión de jubilación.

Dada la implicación en este tema de los Ministerios de Trabajo y Asuntos Sociales y de Hacienda, y la información que nos ha sido trasladada desde el Gobierno de Navarra sobre las gestiones que se vienen realizando desde el año 1.993, hemos remitido finalmente las quejas presentadas sobre esta cuestión al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales para que, por parte de éste, se realicen las oportunas actuaciones ante los Ministerios citados que son los que, junto con el Gobierno de Navarra, deben de arbitrar una solución a este tema.

HACIENDA

Diversas incidencias surgidas como consecuencia de la gestión del **Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas o el de Sucesiones** han sido sometidas a nuestra consideración.

Así, respecto al primero, los casos más frecuentes que se han planteado guardaban relación con la revisión de las autoliquidaciones realizadas por los contribuyentes, con las consiguientes discrepancias en las modificaciones a las mismas, o con el retraso en proceder a las devoluciones resultantes.

Significativo resultaba el retraso con el que se nos decía que estaba resolviendo el Órgano de Informe y Resolución en Materia Tributaria - actualmente Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra- al interesarnos por la falta de contestación a un recurso ordinario interpuesto frente a una liquidación provisional del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Se nos indicaba desde el propio Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno de Navarra que, como consecuencia del elevado número de expedientes que tenía pendientes, su plazo de resolución venía rondando los tres años, por lo que desde la Institución hubo que instar a la adopción de las medidas oportunas conducentes a la paulatina dotación al Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra de los medios personales y materiales necesarios para que las reclamaciones económico-administrativas de las que el mismo conozca fueran resueltas en el menor plazo de tiempo posible, tomando como referencia para ello una actuación similar llevada a cabo con otro órgano peculiar existente en Navarra como es el Tribunal Administrativo de Navarra.

INTERIOR

El apartado relativo a **Interior** continúa siendo el más numeroso en cuanto a quejas formuladas, debido de nuevo al elevado número de las que van referidas fundamentalmente a **sanciones de tráfico**.

Una vez más, el procedimiento sancionador para hacer efectivas las multas impuestas así como la discrepancia con las apreciaciones y a veces comportamiento de los agentes que las formulan, han sido los dos motivos sobre los que se han centrado este tipo de quejas.

Las situaciones que se nos relatan en la mayoría de las ocasiones cuando se trata del comportamiento de los agentes, normalmente no ofrecen



posibilidades de prueba alguna por las características de tiempo o lugar, por lo que nuestra actuación suele finalizar con la constatación de los criterios contradictorios entre el autor de la queja y el agente denunciante.

Sin embargo, en lo que se refiere al **procedimiento sancionador** propiamente dicho nos hemos encontrado con situaciones de prescripción de las infracciones que no son apreciadas por la propia Administración o, sobre todo, con la falta de motivación de las sanciones, infringiendo de esta forma los más elementales principios inspiradores del procedimiento administrativo, además de ser un derecho reconocido en nuestra Constitución. No es admisible la imposición de sanciones carentes de cualquier motivación en las que, como hemos constatado, se ignoran o hacen caso omiso a las alegaciones planteadas por los ciudadanos. La eficacia y rapidez de la gestión administrativa no puede ser una excusa para vulnerar este derecho.

Además del importante número de quejas relacionadas con las sanciones de tráfico, en este apartado se han recibido igualmente varias quejas en las que se hacía referencia a la **situación penitenciaria de diversos presos navarros**, en unos casos al haber cumplido las 3/4 partes de la condena impuesta; en otros, como consecuencia de la distancia a la que se encontraban de su domicilio y de sus familiares más cercanos; y, por último, del trato que se les venía dispensando en los centros en que permanecían internados.

Las referidas a estas dos últimas cuestiones constituyen el bloque de las quejas que sobre esta materia han sido remitidas al Defensor del Pueblo al ser a él, dado nuestro ámbito competencial, a quien corresponde la investigación de las posibles vulneraciones de derechos producidas en los centros penitenciarios que dependen del Ministerio del Interior.

Sin embargo, en lo que se refiere a la tercera de las cuestiones planteadas, y si bien como decimos el Defensor del Pueblo puede supervisar el cumplimiento de la legalidad respecto a las personas presas, es el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria el órgano jurisdiccional competente para la aprobación de la libertad condicional, teniendo en cuenta, además, que es necesario para ello que aprecie la concurrencia de todos los requisitos legales que, junto al cumplimiento de las 3/4 partes de la condena, exige el citado art. 90 del Código Penal: clasificación previa en tercer grado, buena conducta y pronóstico favorable de inserción.

Otro grupo diverso de quejas con las que nos hemos encontrado en este apartado lo constituyen aquellas referidas a la asignación de las **tarjetas de residentes para aparcamiento en el Casco Antiguo de Pamplona**, o las condiciones de autorización de las **máquinas recreativas** en locales destinados a bar.

JUSTICIA

En este apartado, al igual que lo destacamos en el año anterior, las relaciones que se vienen manteniendo con la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra permiten recabar y trasladar información de forma rápida a quienes formulan algunas de las quejas relacionadas con el funcionamiento de los órganos jurisdiccionales de Navarra. La mayoría de ellas volvían a hacer referencia al **retraso en dictarse sentencia** o, en otros casos, al **retraso o falta de ejecución de dicha sentencia**.

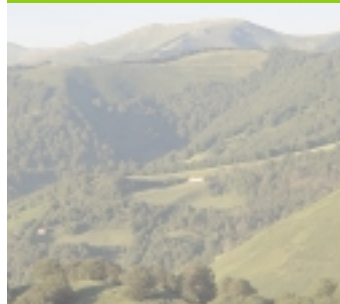
Se han vuelto a recibir quejas en las que sus autores expresaban su disconformidad con **resoluciones judiciales** que, lógicamente, no han sido admitidas a trámite de conformidad con nuestra ley reguladora.

Continúan por otra parte siendo frecuentes las quejas que hacen referencia al **comportamiento de abogados en sus relaciones con los clientes** y que han sido objeto de nuestra investigación en la medida en la que se ha producido una actuación de los correspondientes Colegios de Abogados. Hay que recordar que las competencias de supervisión de la Institución se refieren a la dimensión administrativa de esas corporaciones de derecho público, por lo que nuestra actuación ha estado encaminada en estos casos a los aspectos relacionados con la información facilitada al afectado o la motivación de sus decisiones, puesto que, en lo que se refiere a la relación entre cliente y abogado, no deja de constituir una relación entre particulares en la que éste último está sujeto en el ejercicio de su profesión a responsabilidad civil que, en su caso, puede exigirse acudiendo para ello ante los Juzgados y Tribunales de dicho orden jurisdiccional.

MEDIO AMBIENTE

Determinadas actuaciones llevadas a cabo durante este año con especial incidencia en el medio ambiente han sido sometidas a nuestro conocimiento a través de las quejas presentadas. Entre ellas podemos destacar las relativas a actividades de **prospección o búsqueda de hidrocarburos en el Parque Natural de Urbasa** o la pretendida implantación de un **Centro de Tratamiento de Residuos Especiales en Los Arcos** que, finalmente, no fue objeto de nuestra intervención como consecuencia de que dicho Ayuntamiento en última instancia no puso a disposición de la empresa promotora los terrenos comunales necesarios para la instalación de esta actividad.

También hemos tenido ocasión de analizar la forma en que se vienen gestionando los **cotos de pesca** en Navarra y las condiciones establecidas para ello,



así como la forma de acceder a los mismos. Pero sin duda el número más importante de quejas recibidas en esta materia han sido las que guardaban relación con los **ruidos y molestias ocasionados a los vecinos por los locales de ocio** y entretenimiento situados en las proximidades de sus viviendas.

En nuestro anterior Informe hacíamos referencia a que uno de los desafíos que en esta materia tiene planteados nuestra sociedad en la actualidad es el de compaginar los diversos y hasta contrapuestos intereses que entran en juego. Insistíamos en que constituye un problema de toda la sociedad y que somos todos, poderes públicos, ciudadanos y sectores sociales implicados, los que estamos llamados a colaborar para hacer frente a este problema.

Las reformas que en esta materia se han abordado últimamente en Navarra a través de la reforma de la Ley Foral 2/1989, de 13 de marzo, de los Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, introducida por la Ley Foral 26/2001, de 10 de diciembre, o del Decreto Foral 201/2002, de 23 de septiembre, que introduce importantes novedades respecto al régimen de horarios de cierre de los establecimientos de ocio, constituyen un primer paso como respuesta a la demanda social de soluciones para afrontar este problema.

En la misma dirección cabe destacar la elaboración de leyes del ruido a nivel de Comunidades Autónomas o de la Administración Central, que en estos momentos cuenta con un borrador en fase de estudio.

No obstante, legislar no es suficiente. Las administraciones implicadas –Gobierno de Navarra y Ayuntamientos, con un papel destacado por parte de estos– deberán hacer un importante esfuerzo para aplicar y hacer cumplir la ley, otorgando la importancia que requiere a las funciones de inspección y control de los establecimientos públicos que, en ningún caso, pueden ser descuidadas ni obviadas en función de la carencia de medios que a veces se nos ha argumentado como justificación para no desarrollarlas.

La falta de ejercicio de estas funciones y de adopción de las medidas precisas para corregir este tipo de situaciones han sido el origen de un importante número de quejas de ciudadanos que, al exponer sus denuncias, ponían de manifiesto igualmente su hastío como consecuencia de venir sufriendo este problema desde hacía bastante tiempo sin que nadie adoptase medidas al respecto.

En ocasiones la solución ha llegado a ser la de acudir a los Tribunales de Justicia, y debe de destacarse en tal sentido la contundencia con que éstos

han venido actuando en esta materia, imponiendo a determinados Ayuntamientos el pago de importantes indemnizaciones a particulares o, incluso, condenando a dos años de cárcel al dueño de una discoteca por el ruido causado. Estas decisiones han tenido como fundamento la consideración del ruido como una contaminación grave, susceptible de causar perjuicios a la salud, la calidad de vida de los ciudadanos, su intimidad personal y familiar y al medio ambiente, derechos todos ellos protegidos por nuestra Constitución.

OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

En materia de **Obras Públicas**, tal y como se refleja en el apartado relativo a la actividad supervisora, concluimos el análisis de la queja referida a la disconformidad con el trazado de la **autovía Pamplona-Logroño a su paso por Lorca**, habiéndose recibido igualmente una queja referida a otra obra de estas características como es la construcción de la **Variante Zozaia-Donztebe a su paso por el término concejil de Narbarte** en la que se mostraba la disconformidad con el paso inferior que se habilitaba en la misma para su cruce por parte de ganado.

Es importante tener en cuenta, tal y como ya tuvimos ocasión de manifestar al tratar estas quejas, que la misión de esta Institución en ningún caso puede consistir en sustituir la actuación de la Administración en aquellas materias en las que ostenta competencias para ello y en la que está legitimante facultada para decidir y elegir entre las diferentes alternativas para la ejecución de unas obras de estas características, para lo cual, además, dispone de una amplia discrecionalidad técnica.

No obstante, con ocasión de la realización de esta clase de obras nos ha parecido importante destacar la necesidad de que la Administración, a través del procedimiento establecido a tal efecto y además de ponderar las diferentes soluciones, ofrezca una adecuada y completa información de estas obras y del resultado pretendido a los administrados, uniendo a ello una adecuada participación ciudadana en el proceso de elaboración de estos proyectos.

La forma en que se acometían, en relación a la eliminación de barreras arquitectónicas, las obras de mejora de la **travesía de Allo** o la falta de conservación adecuada de algunas **travesías como las de Irurita y Sesma**, unido en este último caso al retraso en la construcción de la variante de esta localidad que permita paliar el problema de su actual travesía, son asuntos que igualmente se nos han planteado en este año, encontrándose éste último pendiente de que el Departamento de Obras



Públicas proceda a la licitación de las obras una vez se disponga de los créditos presupuestarios necesarios.

Finalmente, el **proceso expropiatorio que se sigue para su ejecución en el ámbito de las obras públicas**, ha comenzado a generar diversas quejas fundamentalmente como consecuencia del retraso generalizado que se viene produciendo en las expropiaciones forzosas llevadas a cabo por la Administración entre la ocupación del bien expropiado y el abono del justiprecio correspondiente al mismo. En ocasiones esta problemática ha venido acompañada con la discrepancia de la persona autora de la queja respecto a las valoraciones asignadas a los bienes expropiados.

En el apartado de **Servicios Públicos**, el de **abastecimiento de agua** ha sido uno de los que nos hemos ocupado de abordar como consecuencia de diversas quejas que se han presentado sobre las condiciones en que se viene prestando este servicio o a la denegación de la autorización para proceder a su conexión al mismo.

Determinadas quejas relacionadas con el funcionamiento de algunos servicios públicos han tenido como referencia común el instituto de la responsabilidad patrimonial como consecuencia, fundamentalmente, de que algunas Administraciones no han dado respuesta a las solicitudes que los ciudadanos les han presentado en el ejercicio de su derecho a ser indemnizados como consecuencia del funcionamiento de dichos servicios públicos.

SANIDAD

En el Informe Anual 2001 hacíamos mención especial al tratamiento dado a las diferentes quejas presentadas en relación a la problemática suscitada con las **estaciones base o antenas de telefonía móvil**, tema que fue objeto de una recomendación por nuestra parte. En ella se instaba al Gobierno de Navarra a que, sin perjuicio de otras regulaciones que pudieran ser de aplicación en razón de la materia, procediese a la elaboración y, en su caso, aprobación de la correspondiente normativa marco que abordara la ordenación y regulación de este tipo de instalaciones desde el punto de vista urbanístico y de ordenación y regulación ambiental, teniendo en cuenta igualmente las competencias que ostentan los Ayuntamientos al respecto, o, cuando menos, como medida alternativa, se llevasen a cabo las acciones precisas para la inclusión de las mismas entre la actividades o instalaciones sometidas a la Ley Foral 16/1989, de 5 de diciembre, de control de actividades clasificadas para el medio ambiente.

La aprobación de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la ordenación de las estaciones base de telecomunicación por ondas electromagnéticas no guiadas en la Comunidad Foral de Navarra, ha venido a suponer un avance importante en el establecimiento de la forma y condiciones precisas para la autorización de estas instalaciones así como en la adopción de medidas cautelares mínimas conducentes a evitar riesgos para la salud, en especial de la población más sensible.

Aún así, han sido varias las quejas que se han presentado en relación a estas instalaciones en las que, sin perjuicio del proceso de adaptación que deba realizarse para la adecuación de las actualmente existentes a la Ley Foral citada, hemos intervenido para comprobar si contaban con los correspondientes permisos municipales.

Por otra parte, en este apartado referido a la Sanidad, un determinado número de quejas que se han presentado hacían referencia a los **tratamientos de infertilidad** a los que se venían sometiendo determinadas parejas. En las mismas se cuestionaba, por una parte, el hecho de tener que acudir a una Clínica de San Sebastián con la que el Gobierno de Navarra tiene concertada la realización de algunas de las técnicas utilizadas en estos tratamientos, y, por otra, el retraso que se venía produciendo en la aplicación de estos tratamientos y el problema que ello representaba a causa de la edad que alcanzaban algunas de las personas que deseaban someterse a dichos tratamientos que, en ocasiones, tenía como consecuencia que finalmente acudieran a la sanidad privada para recibir una adecuada atención.

Si bien constatamos que desde el sistema sanitario público de Navarra se está atendiendo este tipo de prestaciones, incluyéndose en las mismas las diversas técnicas actualmente disponibles, y que a partir de cumplir la mujer la edad de 38 años se le da prioridad en el tratamiento, la angustia y necesidad que se vive por parte de las parejas que por distintas circunstancias no han podido ejercer la maternidad y paternidad de forma natural, que se ve incrementada conforme al paso del tiempo y la espera en la lista de solicitantes, nos ha llevado no obstante a reflejar esta cuestión en este apartado con el fin de que, continuando con el régimen de prestación establecido actualmente, se estudie la posibilidad de realizar en centros de Navarra alguna de las técnicas que actualmente se llevan a cabo en la Clínica antes citada de San Sebastián y, por último, se preste un especial seguimiento a aquellos casos en que la edad de las personas que desean someterse a estos tratamientos aconseje una más rápida atención.

Finalmente, los casos de **retraso y existencia de listas de espera en la asistencia sanitaria** prestada en centros hospitalarios o centros de salud ha constituido otro de los supuestos sobre los que versaban determinadas



quejas, destacando entre ellas el caso de los **enfermos de cáncer residentes en la zona de Tudela y su Ribera**, que se veían obligados a desplazarse diariamente a Pamplona para someterse al tratamiento médico prescrito. La problemática objeto de esta queja, cuya solución venía demandada y apoyada por 15.000 firmas, ha encontrado finalmente una vía de solución como consecuencia del inicio de la prestación de atención oncológica en el Hospital «Reina Sofía» de Tudela.

TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

En este apartado han sido frecuentes las quejas relacionadas con el régimen de **pensiones de la Seguridad Social** como consecuencia de la existencia de determinados impedimentos para poder acceder a las mismas, o por la disconformidad con la cuantía a que éstas ascendían que, en muchos casos, es considerada a todas luces insuficiente.

La tramitación de las **prestaciones por desempleo** o las resoluciones que recaen en los procedimientos seguidos para determinar la **incapacidad laboral** de trabajadores y posterior reconocimiento de la correspondiente prestación han constituido el segundo de los bloques de quejas que con más reiteración se han formulado.

En todos estos supuestos, de conformidad al ámbito competencial actualmente existente, se estaba cuestionando la actuación de órganos pertenecientes a la Administración General del Estado por lo que, tal y como viene establecido en nuestra Ley reguladora, esta clase de quejas han sido remitidas al Defensor del Pueblo al ser éste el competente para supervisar dichas actuaciones.

Con similar situación nos hemos encontrado en aquellas quejas que han formulado **trabajadores extranjeros** frente a la Delegación del Gobierno en Navarra como consecuencia del retraso que se venía produciendo en la expedición de sus correspondientes permisos de trabajo y residencia. Ante esta situación, sin perjuicio de la posterior remisión de algunos de estos casos al Defensor del Pueblo, nos hemos venido interesando directamente ante la citada Delegación por la situación de retraso generada así como por las posibilidades de arbitrar alguna vía de solución a esta cuestión.

URBANISMO Y VIVIENDA

En el apartado referido a **Urbanismo**, de nuevo las quejas relacionadas con la disciplina **urbanística** son las que de forma más frecuente se nos plantean por parte de los ciudadanos. La forma en que los Ayuntamientos



actúan en esta materia a la hora de hacer uso de las facultades que la normativa les otorga viene a suponer el motivo principal de las quejas recibidas en este sentido, bien por considerar que la licencia concedida no es conforme con las previsiones del planeamiento, bien por la falta de intervención ante actuaciones que no se ajustan a la autorización concedida o que contravienen el planeamiento municipal.

Además, la disconformidad con las previsiones contenidas en el planeamiento respecto a una determinada zona o sector, que afecta directamente a quienes han formulado la queja, vuelve a ser otra de las causas que más frecuentemente aducen quienes se dirigen a nosotros en este apartado.

Decíamos que en esta cuestión, y sin perjuicio de las amplias posibilidades de actuación que tiene reconocidas la Administración en esta materia, debe de articularse de forma efectiva la previsión contenida en la propia normativa urbanística, en el sentido de que, en la formulación, tramitación y gestión del planeamiento urbanístico, las administraciones urbanísticas competentes deben asegurar la participación de los interesados y, en particular, los derechos de iniciativa e información por parte de las entidades representativas de los intereses que resulten afectados y de los particulares.

Encontramos con respuestas por parte de responsables públicos respecto a determinada actuación municipal consistente en señalar que los afectados ya tuvieron tiempo de recurrir cuando se modificó el plan de la zona y se publicó en el Boletín Oficial de Navarra sin que nadie dijese nada, refuerza la consideración que en este sentido efectuamos y nos ratifica en la necesidad de modificar y mejorar este tipo de actuaciones.

En materia de **Vivienda** han vuelto a ser numerosos los casos de quienes nos han puesto de manifiesto, dada su situación, la imposibilidad de ejercer su **derecho al acceso a una vivienda**. La necesidad de la mayor parte de estas personas sólo puede ser satisfecha con la oferta de viviendas de promoción pública dados los incrementos de precio que se vienen produciendo en los últimos años en el sector.

La **promoción de viviendas de protección oficial** se constituye de esta forma en una de las actuaciones que, si bien no logra contener el incremento de los precios de las viviendas libres, mantiene la oferta de una serie de viviendas más asequibles al tener limitado su precio de venta. La próxima entrada en vigor de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, con la previsión de destinar el 50 por 100 de la nueva capacidad residencial a viviendas sujetas a algún régimen de protección pública, puede contribuir a paliar esta situación.



No obstante, y en lo que se refiere a los procesos de **adjudicación de viviendas de protección oficial**, el hecho de que el número de solicitantes supere ampliamente la cantidad de las que se ofertan supone el origen de un importante número de quejas. Quienes las formulan hacen referencia a la falta de información en los resultados finales de la adjudicación o a la forma en que se ha procedido a la aplicación de los baremos o criterios de selección establecidos.

En este sentido, adecuar los requisitos establecidos en estos baremos a la realidad social y a las propias políticas públicas de promoción de vivienda, además de garantizar la correcta aplicación y valoración de los mismos, con una adecuada información a quienes concurren a estos procesos de adjudicación, se nos antojan como objetivos del todo punto necesarios para contribuir al éxito de esta clase de iniciativas y evitar supuestos con resultados injustos o arbitrarios.

VARIOS

En este último apartado, en el que incluimos un grupo heterogéneo de quejas que no tienen cabida en los anteriores, debemos de hacer referencia a aquellas que se han formulado en relación con el **funcionamiento de algunas entidades locales** y, en concreto, en lo referido a la problemática suscitada con ocasión de determinadas solicitudes de información realizadas por algunos vecinos e, incluso, en ocasiones por parte de miembros de dichas entidades locales.

Nuestra intervención en estos casos ha tratado de garantizar en todo momento el derecho a participar en los asuntos públicos reconocido en el art. 23.1 de nuestra Constitución, en su más amplio sentido, encontrándonos con que la propia estructura y dimensionamiento de muchas de nuestras entidades locales, fundamentalmente los Concejos, hace que éstas, en numerosas ocasiones, no dispongan de los medios necesarios para atender en la forma adecuada algunas de estas solicitudes que se les realizan en ejercicio de este derecho, tal y como por otra parte lo vienen a reconocer las propias entidades afectadas.

Otro grupo de cuestiones enmarcadas en el ámbito de la esfera privada ha sido igualmente abordado en este apartado, si bien en estos casos y como consecuencia de nuestro ámbito competencial, las quejas formuladas no han podido ser admitidas a trámite al no ir referidas a la actuación de Administración Pública alguna y afectar las cuestiones planteadas al ámbito estrictamente privado de relaciones entre particulares.



FUNCIÓN MEDIADORA

Como apuntábamos en nuestro anterior Informe Anual 2001, esta función, cuya finalidad es tratar de conciliar los diversos intereses contrapuestos en un ámbito determinado de la actuación administrativa, es una de las notas distintivas de los Defensores del Pueblo. Estos se convierten en mediadores o intermediarios entre los poderes públicos y los ciudadanos, propiciando el acercamiento y comunicación entre ambos para la resolución de conflictos, encontrándonos en la actualidad, además, con que esta función puede arbitrarse o ponerse en práctica a través del uso de la denominada terminación convencional del procedimiento administrativo que aparece prevista en el art. 88 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Como también hemos tenido ocasión de manifestar, la virtualidad de la utilización de una función de estas características necesita unas condiciones a veces no fáciles de conseguir, ya que su legitimación surgirá del propio proceso de acuerdo entre las partes. Asimismo, hay que tener presente que su utilización está indicada fundamentalmente en aquellos supuestos en los que la Administración ejerza una actividad discrecional o esté dotada de cierto margen de apreciación, así como que este tipo de actuaciones nunca podrán conllevar la disolución de las responsabilidades de los órganos administrativos implicados.

En este ejercicio, al igual que ocurrió en el año pasado, se ha intentado la mediación y el posible acercamiento de posturas, tal y como se recoge en el apartado relativo a **Educación**, con ocasión de las diferentes propuestas existentes (A.P.Y.M.A. y Ayuntamiento) para la ubicación del **nuevo Pabellón Polideportivo de Puente la Reina/Gares** que se iba a construir en terrenos del Colegio Público Comarcal de dicha localidad, propiedad del Ayuntamiento de Puente la Reina.

También se ha iniciado una actuación similar, que en estos momentos está a la espera de poder alcanzar una solución transitoria, a raíz del problema surgido como consecuencia de la doble imposición de **tasas de recogida de basuras y abastecimiento de agua** que se ha producido en el segundo semestre del año en la localidad de **Rada**, ante las diferencias sobre aspectos competenciales que vienen manteniendo el Concejo de dicha localidad y el **Ayuntamiento de Murillo El Cuende**.

Nuestra intervención a la hora de abordar esta cuestión, y así se lo hemos hecho saber a los responsables de estas entidades, no está dirigida a analizar cual de las dos entidades tiene razón en la disputa, ya que nos lo impide nuestra ley reguladora al estar este tema sometido a conocimiento de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal

Superior de Justicia de Navarra. Lo que en realidad nos ha movido a intervenir, como Institución encargada de salvaguardar los derechos de los ciudadanos, ha sido precisamente la situación de inseguridad jurídica en que se han visto inmersos los vecinos de Rada a la vista de la actuación de ambas entidades.

A tal fin, nuestros esfuerzos en la labor mediadora han ido encaminados fundamentalmente a tratar de alcanzar algún tipo de acuerdo o solución entre ambas entidades, cuando menos provisional en tanto y cuanto se produce el fallo judicial definitivo, de tal forma que los vecinos, satisfaciendo a una de esas entidades las cantidades que sean exigibles por los conceptos de agua y basura, no se vean inmersos en la situación en la que se están viendo sometidos en la actualidad.

ACTUACIONES DE OFICIO

En el Apunte Estratégico presentado por la Institución en mayo de 2001 y en el posterior Plan Trienal de la misma para el período 2002-2004 ya se hacía referencia a la voluntad de esta Institución por desarrollar una actividad simultánea con el estudio y tramitación de las quejas presentadas directamente por los ciudadanos y destinada al análisis de situaciones que, con un trasfondo social más amplio, puede afectar a grupo de personas o sectores de población que, por unos u otros motivos, no pueden o no suelen presentar quejas de carácter individual ni tan siquiera colectivo.

En el ejercicio anterior, como anexo al Informe Anual, se detallaba la actuación realizada en cuanto a la elaboración del informe especial al Parlamento sobre la situación de los inmigrantes en la Ribera de Navarra, como referencia obligada de este análisis, aunque algunas de las reflexiones y valoraciones bien pueden extenderse al conjunto de la Comunidad foral.

En el Informe correspondiente a este año, y tal como ya lo adelantábamos en el del año anterior, dejamos constancia de los aspectos más destacados del informe especial sobre **“La atención a la Salud Mental en Navarra”**, fruto del trabajo desarrollado durante todo este último ejercicio en esta materia y cuya elaboración responde a la preocupación por la falta de atención que se viene dando a las necesidades de los enfermos y sus familiares por parte de las diferentes Administraciones públicas de Navarra.

Unido a lo anterior, durante este año se ha planteado a las diversas Administraciones afectadas la conveniencia de elaborar ,agrupada o individualmente, un **Protocolo** que estableciese criterios claros y efica-

ces sobre los **procedimientos a seguir en casos de violencia doméstica y agresiones y/o abusos a menores.**

La firma de un Protocolo sobre violencia doméstica, pocos meses después de dicha propuesta, fue un paso importante, que habrá que seguir para confirmar los esperanzados objetivos que se plantearon en el momento de su firma y/o adecuarlo a la cambiante realidad.

La exclusión de este Protocolo de los casos de **abusos sexuales o malos tratos a menores** y la carencia de un marco de colaboración administrativa que cubra esta necesidad nos ha llevado a iniciar una actuación en este sentido a fin de impulsar y promover igualmente un protocolo de actuación en materia de atención, procedimiento y seguimiento de este tipo de casos.

ACTUACIONES DERIVADAS DE SOLICITUDES PARLAMENTARIAS

Esta vía, contemplada en el art. 19.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se ha materializado por primera vez en el presente ejercicio con la solicitud de realización de dos actuaciones concretas que en estos momentos se están desarrollando y que se encuentran en una primera fase de análisis y estudio.

La primera de ellas surge como consecuencia del acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, de 7 de octubre de 2002, por el que se nos trasladaba la *“petición formulada por los Grupos Parlamentarios Socialistas del Parlamento de Navarra, Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua, Eusko Alkartasuna/Eusko Alderdi Jeltzalea-Partido Nacionalista Vasco y Convergencia de Demócratas de Navarra, de intervención de la Defensora del Pueblo para investigar la confidencialidad de los expedientes fiscales, de acuerdo con el artículo 19.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra”*

A través de dicha petición se solicita de esta Institución la comprobación de si, la confidencialidad de los expedientes fiscales de los contribuyentes de la Hacienda Tributaria de Navarra, así como la atención telefónica de acceso a los mismos, está garantizada en el momento actual, y si el sistema de archivo de estos documentos en las dos últimas décadas ha garantizado la confidencialidad de los contribuyentes navarros.

La segunda de las actuaciones que se nos ha solicitado por esta vía tiene su origen en este caso en el acuerdo de la Mesa del Parlamento de Navarra de 9 de diciembre del mismo año, a través del cual se nos remitía igualmente la petición efectuada por el Grupo Parlamentario Socialistas del



Parlamento de Navarra para que desde esta Institución, al amparo de lo dispuesto el mismo artículo antes citado de nuestra ley reguladora, se *“abra una investigación en torno a la conservación del legado de Jorge Oteiza en la Casa Museo de Alzuza”*.

En concreto, se solicitaba de esta Institución que dicha investigación abarcase tanto los medios humanos como materiales, el estado de las instalaciones y su situación actual, a fin de comprobar si la conservación de dicho patrimonio de la Comunidad Foral se realiza en las condiciones técnicas y profesionales adecuadas para este tipo de museo.