

02 _ quejas

2006

02 _ quejas



2006

02.1. INTRODUCCIÓN

En los distintos Informes Anuales que se han venido presentando durante estos años de funcionamiento de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se ha dedicado un apartado destacado a exponer de forma resumida las materias que han sido objeto de análisis y tratamiento a lo largo de la anualidad correspondiente como consecuencia de las quejas que los ciudadanos han presentado ante la Institución, así como de las distintas actuaciones de oficio que se han venido realizando en este sentido.

Debe tenerse presente que la función primordial, de entre las funciones encomendadas legalmente a esta Institución, es la de resolver las quejas que plantean los ciudadanos, así como la de intervenir, de oficio, cuando detecte una actuación administrativa que aparentemente pueda ser vulneradora de algún derecho protegido por el ordenamiento.

Por este motivo, junto a la labor de impulso y promoción de derechos que constantemente se ha venido realizando a través de iniciativas de todo tipo, de las que se deja fiel reflejo a lo largo del presente informe, la tramitación de las quejas y consultas que formulan los ciudadanos constituye el eje preferente de atención en la labor diaria de la Institución.

A través de ellas, no sólo se tiene oportunidad de analizar y conocer casos concretos que pueden afectar a situaciones más o menos individuales y que, sin duda, constituyen de por sí un elemento destacado y fundamental en la percepción que los ciudadanos tienen del funcionamiento de los diferentes servicios públicos y de la propia Administración, sino que también contribuyen a posibilitar la detección de aquellos campos de la actividad de las Administraciones que más deficiencias o carencias presentan en sus relaciones con los ciudadanos.

La exposición que en esta parte del informe se viene haciendo durante todos estos ejercicios, más allá de una exigencia formal prevista en el art. 37 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, es sin duda esencial para la valoración de la situación de protección de los derechos en la Comunidad Foral de Navarra, además de que constituye un instrumento útil para incidir ante los poderes públicos en la mejor defensa de los derechos de los ciudadanos.

Junto a esto, la labor de divulgación de las resoluciones elaboradas por la Institución, así como otro tipo de actividades desarrolladas en la misma línea, refuerza y canaliza la magistratura de persuasión sustancial a la figura del *Ombudsman*. De ahí la insistencia en la importancia que en este aspecto tienen los Informes Anuales, que contribuyen, por otra parte, a reforzar la relación de este Alto Comisionado con el propio Parlamento de Navarra, en el sentido de

facilitar y propiciar sus tareas de impulso y control en el ejercicio de sus potestades.

Este capítulo pretende efectuar un fiel reflejo de la actividad desarrollada en el ámbito de la tramitación de las quejas y de algunas de las actuaciones de oficio llevadas a cabo durante este año, haciendo referencia a las cuestiones más destacadas que se nos han presentado y ofreciendo, en suma, una visión lo más descriptiva posible sobre las mismas. Este análisis, siguiendo la línea marcada en anteriores informes, se realiza de conformidad a las áreas o materias en las que se viene estructurando o clasificando la actividad supervisora relacionada con las quejas.

Pasando a describir las cuestiones más destacadas que hemos abordado en este apartado, se reflejan al comienzo de cada área las materias a que han ido referidas las distintas quejas que se han presentado a lo largo del año en cada una de ellas, y al final incluimos una relación o índice de las quejas más significativas relativas a la misma área, las cuales, pueden examinarse a texto completo en la página web de la Institución www.defensornavarra.com.

02.2 VALORACIÓN ESTADÍSTICA

El número de quejas presentadas en el año 2006 denota un aumento con respecto al año 2005, al pasar a 454 frente a las 415 del año 2005. De la misma forma, si se añaden las quejas de años anteriores que, una vez finalizadas, vuelven a reabrirse (22) como consecuencia de alguna actuación posterior que aconseja interesarse por el supuesto de que se trate, o de las que se finalizaron en este año 2006 correspondientes al año 2005 que, a 31 de diciembre de dicho año, estaban todavía pendientes de finalizar (133), arroja la cifra total de 609 quejas gestionadas durante 2006, número sensiblemente superior al de 2005, que fue de 508.

Este incremento ha sido consecuencia fundamentalmente del mantenimiento del número de quejas (133) que quedaron pendientes de resolver a 31 de diciembre de 2005 en parámetros bastante similares a los de los años inmediatamente anteriores, y que al cierre del ejercicio al que va referido este informe ha experimentado un ligero incremento hasta alcanzar las 179 quejas pendientes de resolver o de cierre a 31 de diciembre de 2006.

Como dato significativo puede reseñarse que, en estos seis años de funcionamiento de la Institución, el número de quejas que se han presentado ascienden ya a la cifra de 2.303.

En cuanto a las quejas presentadas en el año 2006, si se observan las áreas a las que van referidas, según la estructuración que se viene realizando de las mismas, se puede apreciar que el mayor número de quejas (52), que representa un 11,45%, han sido las que tienen que ver con Urbanismo y Vivienda, fundamentalmente como consecuencia

de las que se formulan en relación a temas de vivienda. Le siguen las que versan sobre Bienestar Social (48), lo que representa un 10,57%.

Después, el número de quejas más significativas son las referidas a Obras Públicas y Servicios, con un total de 44, lo que representa un 9,69%, seguidas de las presentadas en materia de Tráfico e Interior con 43, es decir un 9,47%, Sanidad con 42, que supone un 9,25% del total de quejas presentadas en el año 2006, y, finalmente, Medio Ambiente con 40, que representa el 8,81%.

El mayor número de las quejas presentadas en el año 2006, un total de 177, que representan el 38,99%, se formularon contra actuaciones de los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra. De igual manera, un total de 164, lo que representa el 36,12%, iban dirigidas contra actuaciones de Entidades Locales de Navarra, de las que 42 correspondían al Ayuntamiento de Pamplona. Por último, 113 de las quejas presentadas, es decir un 24,89%, lo eran en relación a actuaciones de otros organismos y entidades en los que se incluyen la Administración estatal (50), judicial (9), entes privados (25), otros (12) y sin determinar (17).

El Departamento contra el que en más ocasiones se han dirigido las quejas ha vuelto a ser el de Salud, tal y como ocurrió en los años 2004 y 2005, con un total de quejas en 2006 de 45, lo que equivale al 25,42% de las quejas formuladas frente al Gobierno de Navarra, seguido este año del Departamento Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda con 29, es decir, el 16,38%, y del Departamento de Educación con 28, esto es, el 15,82% de las referidas al Gobierno de Navarra.

En el ámbito de las entidades locales de Navarra, el Ayuntamiento de Pamplona, con 42 quejas, lo que representa el 25,61% de las formuladas contra dichas entidades, es el que, lógicamente, genera un mayor número de quejas.

No obstante el reflejo que se realiza de las quejas relacionadas con unas determinadas áreas u organismos, es importante insistir en las lógicas matizaciones a la percepción que puede extraerse de que su número y reiteración guardan relación con la existencia o no de negligencias, abusos, o actuaciones no respetuosas con la legalidad. Más allá de las distintas ocasiones en que se dirigen las quejas contra una determinada Administración, lo realmente importante es el número de quejas en las se estima la razón del reclamante al considerar que esa Administración o entidad había actuado incorrectamente. También la forma en que la misma se comporta ante las solicitudes de información que efectuamos o la aceptación de las resoluciones que le formulamos resulta, incluso, más importante en ocasiones que el número de quejas que puedan formularse contra la misma.

En cuanto a la procedencia de las quejas por razón del municipio, las provenientes de Pamplona, representan de forma permanente el

supuesto más frecuente, un total de 188, seguidas de las 25 que nos han sido dirigidas desde Tudela.

En el cuadro que se incluye sobre tramos de población de Navarra, se puede comprobar como el tramo de los municipios de población mayor de 100.000 habitantes, por referirse a Pamplona, constituye el origen más importante de las quejas, seguido de las que provienen de los municipios situados entre los 2.000 y 10.000 habitantes, tónica ésta que se sigue repitiendo en los dos últimos años.

En lo que se refiere a la persona autora de las quejas, por segundo año consecutivo han sido más numerosas las formuladas por mujeres, en 215 ocasiones que representa un 47,36%, frente a las que lo hicieron hombres, en 174 ocasiones que representa un 38,33%. Las quejas colectivas, es decir, formuladas por un conjunto de personas, fueron un total de 47, esto es, el 10,35%.

Del total de quejas tramitadas durante dicho año, que ascienden a 609, han sido admitidas a trámite 432, lo que supone el 70,94% de los casos, no siendo admitidas a trámite, con la debida explicación e información al ciudadano sobre las causas y posibilidades de actuación, en 139 casos, lo que representa el 22,82%, siendo remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales y Defensores autonómicos, en función del ámbito competencial sobre el que versaba la queja, en 38 ocasiones, es decir el 6,24% de los casos.

Interesa destacar además, por lo que se refiere a las 432 quejas admitidas a trámite, que, de ellas, como apuntábamos con anterioridad, en 178 ocasiones, o lo que es lo mismo, en el 29,23% del total de las 609 quejas gestionadas en el año 2006, se ha estimado por parte de la Institución la razón del reclamante, desestimándose en 64 ocasiones, el 10,51% del total de los casos, una vez efectuado el correspondiente estudio de los datos aportados por el autor de la queja y la información recibida de la Administración con ocasión de la tramitación del expediente de queja por parte de la Institución. De esta forma, sumando los 64 casos en que se desestima la razón del reclamante en las quejas admitidas a trámite y en las 139 que no son admitidas a trámite, nos encontramos que se encuentran en esta situación un total de 203 quejas, suponiendo un porcentaje del 33,33% sobre el total de quejas gestionadas.

Lógicamente, estas cifras deben interpretarse teniendo en cuenta, además, las 179 quejas que se encuentran pendientes de cierre, que representan el 29,39% del total de las gestionadas en el año 2006 y que, una vez finalizadas, determinarán en cuál de los supuestos mencionados deben incluirse.

Para más detalle de los datos anteriormente comentados, se reproducen a continuación las tablas y gráficos explicativos de la actividad de la Institución en el año 2006 en materia de quejas.

DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (AÑO 2006)

Evolución quejas por año/área

| | AÑO 2001 | AÑO 2002 | AÑO 2003 | AÑO 2004 | AÑO 2005 | AÑO 2006 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO | 9 2,83% | 15 3,78% | 16 5,28% | 11 2,64% | 12 2,89% | 13 2,86% |
| CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO | 12 3,77% | 40 10,08% | 15 4,95% | 19 4,57% | 11 2,65% | 15 3,30% |
| FUNCIÓN PÚBLICA | 35 11,01% | 29 7,30% | 19 6,27% | 29 6,97% | 27 6,51% | 29 6,39% |
| TRÁFICO E INTERIOR | 84 26,42% | 48 12,09% | 36 11,88% | 58 13,94% | 31 7,47% | 43 9,47% |
| MEDIO AMBIENTE | 9 2,83% | 14 3,53% | 11 3,63% | 21 5,05% | 33 7,95% | 40 8,81% |
| SANIDAD | 15 4,72% | 30 7,56% | 29 9,57% | 38 9,13% | 53 12,77% | 42 9,25% |
| URBANISMO Y VIVIENDA | 26 8,18% | 39 9,82% | 36 11,88% | 52 12,50% | 52 12,53% | 52 11,45% |
| IMPULSO DE DERECHOS | 0,72% | 19 4,19% | | | | |

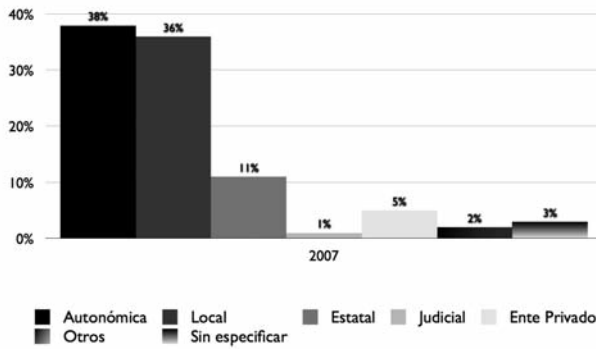
DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

AÑO 2006

ADMINISTRACIONES O ENTIDADES AFECTADAS EN LA QUEJA

| | Nº Quejas | % |
|--------------------|------------|----------------|
| AUTONOMICA - FORAL | 177 | 38,99% |
| LOCAL | 164 | 36,12% |
| ESTATAL | 50 | 11,01% |
| JUDICIAL | 9 | 1,98% |
| ENTE PRIVADO | 25 | 5,51% |
| OTROS | 12 | 2,64% |
| SIN ESPECIFICAR | 17 | 3,74% |
| TOTAL | 454 | 100,00% |

Quejas 2006 Administración afectada



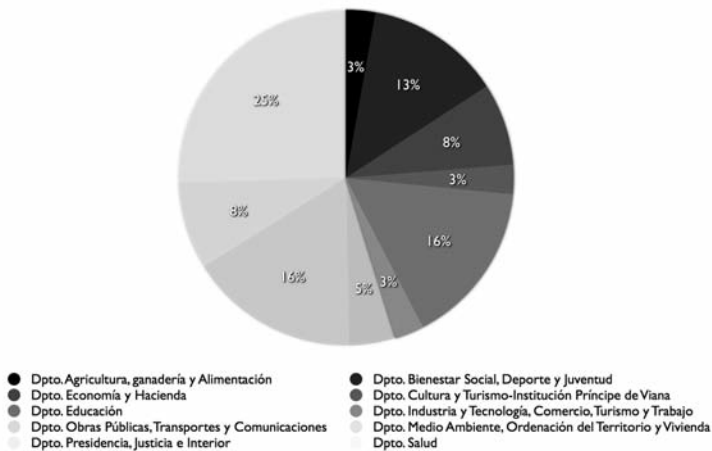
DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

AÑO 2006

QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA POR DEPARTAMENTOS

| | | |
|---|------------|----------------|
| Dpto. Agricultura, Ganadería y Alimentación | 5 | 2,82% |
| Dpto. Bienestar Social, Deporte y Juventud | 23 | 12,99% |
| Dpto. Economía y Hacienda | 14 | 7,91% |
| Dpto. Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana | 5 | 2,82% |
| Dpto. Educación | 28 | 15,82% |
| Dpto. Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo | 5 | 2,82% |
| Dpto. Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones | 8 | 4,52% |
| Dpto. Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda | 29 | 16,38% |
| Dpto. Presidencia, Justicia e Interior | 15 | 8,47% |
| Dpto. Salud | 45 | 25,42% |
| TOTAL | 177 | 100,00% |

Quejas 2006 • Administración afectada



DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (AÑO 2006)

QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

| AYUNTAMIENTOS | TOTALES |
|-------------------|---------|
| AIBAR | 1 |
| ALLO | 3 |
| ALSASUA – ALSATSU | 1 |
| ANDOSILLA | 3 |
| ANSOAIN | 2 |
| ARAITZ | 1 |
| ARANGUREN | 1 |
| ARGUEDAS | 1 |
| ATEZ | 1 |
| AYEGUI | 1 |
| AZAGRA | 2 |
| BARAÑÁIN | 5 |
| BARASOAIN | 1 |
| BASUBURUA | 1 |
| BAZTAN | 1 |
| BEIRE | 1 |
| BERIÁIN | 2 |
| BERRIOPLANO | 1 |
| BERRIOZAR | 2 |
| BUÑUEL | 1 |
| BURLADA | 3 |
| CABANILLAS | 1 |
| CAPARROSO | 1 |
| CASTEJÓN | 1 |
| CINTRUÉNIGO | 1 |
| EGUÉS | 2 |
| ESTELLA | 4 |
| ERATSUN | 1 |
| ERRO | 1 |
| ESTERIBAR | 1 |
| EZKABARTE | 1 |
| FALCES | 1 |
| FUSTIÑANA | 1 |
| HUARTE | 2 |
| IRAÑETA | 1 |
| IRURTZUN | 1 |
| ISABA | 1 |
| IZA | 1 |
| JUSLAPEÑA | 1 |
| LEITZA | 1 |
| LEOZ | 1 |
| LESAKA | 1 |
| LUMBIER | 1 |
| LUZAIDE-VALCARLOS | 1 |
| MENDAVIA | 1 |

| | |
|----------------------------|------------|
| MUES | 1 |
| ODIETA | 1 |
| OLITE | 4 |
| OLLO | 2 |
| OLZA | 2 |
| PAMPLONA | 42 |
| PERALTA | 1 |
| PUENTE LA REINA | 4 |
| RIBAFORADA | 2 |
| ROMANZADO | 1 |
| SAN ADRIÁN | 2 |
| SAN MARTÍN DE UNX | 1 |
| SESMA | 1 |
| TAFALLA | 3 |
| TUDELA | 12 |
| UHARTE-ARAKIL | 1 |
| VILLAFRANCA | 1 |
| YESA | 1 |
| ZIORDIA | 1 |
| ZIZUR MAYOR | 2 |
| ZUÑIGA | 1 |
| TOTAL AYUNTAMIENTOS | 150 |

CONCEJOS

| | |
|-----------------------|----------|
| CONCEJO DE ARLEGUI | 1 |
| CONCEJO DE ARAMENDIA | 1 |
| CONCEJO DE ARRAIZA | 1 |
| CONCEJO DE RIEZU | 1 |
| CONCEJO DE EGUARAS | 1 |
| CONCEJO DE BERRIOSUSO | 1 |
| CONCEJO DE LEOZ | 1 |
| CONCEJO DE IZU | 1 |
| CONCEJO DE UBAGO | 1 |
| TOTAL CONCEJOS | 9 |

MANCOMUNIDADES

| | |
|--|----------|
| MANCOMUNIDAD COMARCA DE PAMPLONA | 1 |
| MANCOMUNIDAD DE RESIDUOS SÓLIDOS DE LA RIBERA | 1 |
| MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA | 1 |
| MANCOMUNIDAD S.S. AUÑAMENDI | 1 |
| MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE SANGÜESA | 1 |
| TOTAL MANCOMUNIDADES | 5 |

TOTAL 164

02.3. QUEJAS POR MATERIAS

02.3.1. Agricultura, industria, comercio y turismo.

- **Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.**

| | |
|--------------------|--------------------------------------|
| Agricultura | Ayudas económicas |
| | Aprovechamientos comunales |
| | procesos de deslinde |
| Comercio | Protección consumidor |
| | Venta ambulante en San Fermín |
| | |
| Turismo | Señalización turística en Casa Rural |

En lo que se refiere a **AGRICULTURA**, además de alguna queja que nuevamente ha sido presentada en relación con el desarrollo de los procesos de **concentración parcelaria**, centrada en esta ocasión en la titularidad de las fincas aportadas a dicho proceso, se han formulado diversas quejas sobre la interpretación que el Gobierno de Navarra venía efectuando sobre la aplicación del sistema de **ayudas de la Política Agraria Común (PAC)**, al entender sus autores que comportaba importantes perjuicios económicos para muchos de los propietarios de tierras de cultivo en Navarra.

Esta cuestión, respecto a la que informamos a quienes formularon tales quejas de los motivos de tal actuación, no es sino consecuencia de la reforma operada en el sistema comunitario de ayudas PAC, a través de la aprobación de Reglamentos comunitarios, que ya en el año 2003 introdujeron importantes modificaciones en el sistema de adjudicación de estas ayudas, sustituyendo las ayudas directas a la producción por el pago único, desligado o desvinculado de la producción (si bien debe justificarse un mínimo de cultivo efectivo), y en función de unos derechos históricos adquiridos (según la media de sus declaraciones de PAC de los años 2000-2001-2002), debiéndose acreditar además que se dispone de unas superficies de cultivo que concuerden con esos derechos, y cumpliendo con unas garantías de calidad, medio ambientales y de seguridad alimentaria.

Determinada problemática relacionada con los **bienes comunales** de las entidades locales también ha sido tratada en las quejas formuladas y que, según el caso, tenían que ver con procesos de des-

linde de los mismos o, incluso, con la inactividad de la Administración ante la solicitud de inscripción de los mismos en el Registro de la Propiedad.

Por lo que respecta a **COMERCIO Y CONSUMO**, junto con alguna situación relativa a reclamaciones que efectúan determinados ciudadanos en cuestiones relacionadas con supuesta **publicidad engañosa** por parte de operadoras de telefonía móvil, se ha analizado en algún supuesto las sanciones impuestas por el Servicio de Consumo del Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo ante determinados incumplimientos en relación con la **normativa sobre etiquetado** de productos expuestos a la venta.

En dicho supuesto se analizó la consideración como una única infracción o varias de los hechos reflejados en la correspondiente acta de inspección (número de productos y datos de los que carecían las etiquetas), junto con los criterios que venía estableciendo el Departamento a la hora de cuantificar dichas sanciones, que concluyó con una indicación por parte de la Defensora a los mismos de que fueran debidamente revisados y adecuados a la normativa de aplicación.

De nuevo, al igual que ha ocurrido en años anteriores, el tema de la adjudicación de los **puestos de venta ambulante** durante las Fiestas de San Fermín ha sido planteado por aquellas personas que no estaban conformes con los requisitos y criterios establecidos.

29

Con anterioridad, los criterios establecidos habían sido objeto de nuestro análisis al establecerse a partir del año 2001 que la adjudicación de los puestos se efectuaba a favor de las personas que lo habían obtenido en el año anterior, con lo que ello suponía de otorgar prioridad a estas personas.

En esta ocasión, relativa al proceso seguido en el año 2006, se cuestionaba el hecho de que el baremo aplicable otorgase 10 puntos por el empadronamiento en Pamplona, incrementándose paulatinamente el peso de este criterio, por cuanto en los dos años inmediatamente anteriores, se había incrementado desde los 6 puntos. De esta forma, se restringían considerablemente las posibilidades de optar a estos puestos por parte de las personas no residentes en Pamplona.

Todo ello llevó a la Defensora a recordar algunas de las consideraciones que en su momento trasladó al Ayuntamiento de Pamplona en el sentido de que, no sin reconocer la dificultad de la materia, era necesario propiciar unas condiciones que, en su conjunto respondieran a razones objetivas y razonables, evitando desigualdades o diferencias infundadas que vulnerasen el derecho fundamental de igualdad ante la ley, por cuanto además se trata del acceso al disfrute y aprovechamiento de un espacio público que viene a constituir un uso común especial de un bien de dominio público, sujeto a la obtención

de la correspondiente licencia y que debe de posibilitarse dicha obtención en unas mínimas condiciones de igualdad.

- Índice de quejas más significativas de esta área.

Comercio y Consumo

- Procedimiento sancionador a detallista de pescado.
- Forma de adjudicar puestos de venta en Fiestas de San Fermín.

02.3.2. Bienestar Social.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

| | |
|---|---|
| Tercera Edad (Condiciones de estancia en residencias de la tercera edad) | Atención domiciliaria |
| | Pesiones asistenciales (viudedad) |
| | Ayudas |
| Menores y Adolescentes | Protección |
| | Reforma |
| | Adopción internacional |
| | Acceso a datos filiación (orfanato - adopciones) |
| | Estancia menores extranjeros |
| Discapacidades | Atención sociosanitaria salud mental |
| | Accesibilidad (eliminación de barreras, etc) |
| | Transporte |
| | Ayudas |
| | Funcionamiento Centros Ocupacionales y Especiales de Empleo |
| | Derecho de acceso a empleo |
| | |
| | |

| | |
|--------------|--|
| Mujer | Violencia de género |
| | Conciliación vida familiar y laboral |
| | Atención en procesos de separación y/o divorcio |
| Otros | Ayudas a la familia |
| | Pobreza y exclusión social (minorías étnicas, etc) |

- Comentario.

En el apartado de **BIENESTAR SOCIAL** viene siendo una constante en los informes anuales la referencia a la necesidad de avanzar en la efectiva garantía de los derechos sociales enunciados en la Constitución; en definitiva, que de su normatividad se pase a su prescriptividad.

En este sentido, se van dando pasos en esta dirección que, sin duda, será necesario continuar y, si cabe, acelerar en la medida de las posibilidades.

31

Como hitos destacados de este camino por recorrer, debe hacerse una necesaria referencia a la Ley 39/2006, de 14 diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, que es consecuencia, no solo del encaje del modelo de Estado social que consagra la Constitución, sino también de la nueva percepción que en la sociedad ha tenido este importante problema, que ha pasado de verse como exclusivamente individual o familiar a considerarse como una situación que afecta a la sociedad en su conjunto y que, por tanto, necesita de medidas protectoras y económicas concretas.

En estos meses desde su aprobación, se han empezado a dar los primeros pasos para la puesta en marcha de las medidas contempladas en dicha ley, que deberán continuar implementándose hasta llegar a unos niveles de cobertura que permitan gradualmente atender de forma prioritaria los distintos grados de dependencia.

Pero si importante es en el conjunto de España el texto legal citado, en Navarra no menos importante resulta la reciente aprobación de la Ley Foral 15/2006, de 14 diciembre, de Servicios Sociales, que ha venido a sustituir al anterior texto regulador de esta materia, que databa de 1983.

En ella se viene a configurar un nuevo sistema público de servicios sociales, conformado por una serie de prestaciones técnicas, económicas y materiales a las que se tiene derecho, cuya concreción se tiene previsto realizar a través de las carteras de servicios sociales, que podrán ser de ámbito general o local.

Sin perjuicio del necesario desarrollo que deberá efectuarse de sus preceptos, no puede dejar de pasarse por alto el avance que en toda esta materia, especialmente en la atención a situaciones de dependencia, va a suponer la aplicación de las ayudas previstas en la Orden Foral 293/2006, de 22 de diciembre, de la Consejera de Bienestar Social, para la obtención de servicios de cuidados en el domicilio de las personas dependientes y de apoyo a las familias cuidadoras de éstas.

La aplicación de este tipo de medidas, junto con otras más que habrá que ir adoptando en lo sucesivo en el ámbito de la atención domiciliaria, deben contribuir a superar la actual dinámica que impulsa a muchas familias a demandar el ingreso en Residencias, en contra de los deseos de la mayoría de los ancianos y con la consecuencia de los costes que supone a la Administración la construcción y mantenimiento de las residencias, que son mucho más elevados que los de los Servicios de Atención a Domicilio.

La atención domiciliaria constituye habitualmente la opción deseada por la misma persona mayor y sus familias, ya que continuar en el propio medio suele comportar mejor calidad de vida, al ser más elevado el grado de autoestima y menor la sensación de marginación o soledad, aporta igualmente un importante apoyo emocional, más allá de la asistencia material, ante la proximidad a la familia o a los vecinos y amigos. Sin embargo, la institucionalización de los mayores, lejos de ser un recurso excepcional en su atención, se está convirtiendo en el recurso generalmente utilizado ante la escasez o las limitaciones de acceso a otros como el que nos ocupa de atención domiciliaria.

Además de analizar un importante número de situaciones que tenían que ver con este tipo de atenciones y la necesidad de plazas residenciales en centros para la tercera edad, en el año 2006 se ha prestado una especial atención a diversas cuestiones que afectan a las personas con discapacidad.

En el ámbito de la atención a las personas afectadas por algún tipo de enfermedad mental, las carencias que el ámbito sociosanitario sigue presentando da lugar a un variado número de quejas que normalmente tienen que ver con la insuficiencia de recursos residenciales. La puesta en marcha de los Centros de Rehabilitación Psicosocial, previstos en el Programa de Atención a Personas con Trastorno Mental Grave aprobado en el año 2005, ha supuesto un avance en este sentido que, sin embargo, se ve dificultado por el retraso en el cumplimiento de otras previsiones contempladas en dicho Programa.

En relación con estas personas, la Defensora comprobó cómo vienen siendo en ocasiones evidentes los problemas que padecen, así como los que indirectamente afectan a sus familias o, incluso, a personas de su entorno convivencial más próximo, como es el caso de sus vecinos cuando no existe un ámbito familiar determinado que de alguna forma se responsabilice de su debida atención. Estas situaciones revisten su importancia y requieren de una concreta atención por parte de los poderes públicos a la que, por otra parte, estas personas tienen derecho. Especialmente, esto es más necesario en los casos de los pacientes sin conciencia de enfermedad o que abandonan los posibles tratamientos, y que por su propia naturaleza están necesitados o requieren de la existencia de programas integrales activos.

- Índice de quejas más significativas de esta área.

Discapacidad

- Situación en el Centro Infanta Elena y necesidad de asignar recursos adecuados a los residentes inmersos en determinados problemas de convivencia.
- Situación del acceso principal en la Iglesia Santa María Jus del Castillo de Estella y su imposibilidad de ser utilizado por personas en sillas de ruedas.
- Recomendación de carácter general en relación con el grado de aplicación de la normativa vigente sobre promoción de empleo de personas con discapacidad en el ámbito de las Administraciones Públicas de Navarra.
- Necesidad de plaza en piso tutelado.
- Incidencia en la población de la situación de un vecino con alteraciones de conducta.

Tercera Edad

- Necesidad de habilitar plazas residenciales para atender a personas mayores con graves problemas de autonomía, así como sobre las garantías procedimentales que deben observarse en la tramitación de las correspondientes solicitudes para el ingreso en las mismas.
- Necesidad de proceder a efectuar una nueva regulación de las ayudas para la atención domiciliaria que, desde la responsabilidad de garantizar la debida atención a los casos de necesidad, sea más acorde con la finalidad de las mismas e incentive la permanencia de las personas mayores en sus domicilios.

- Atención domiciliaria denegada por superar el baremo económico establecido.

Otros

- Falta de bonificaciones para familias numerosas en el Grupo Municipal de Danzas de Tudela.
- Recomendaciones y propuestas sobre las actuales vías y procedimientos existentes en Navarra de ayuda institucional a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el campo de lo social.
- Recomendación en relación con la necesidad de homogeneizar el requisito de residencia en el conjunto de las prestaciones sociales que tiene establecidas el Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud.

02.3.3. Cultura, deporte y bilingüismo.

| | |
|--------------------|---|
| Cultura | Conservación y protección patrimonio histórico |
| | Becas y ayudas a estudios / actividades artísticas o culturales |
| Deporte | Utilización de instalaciones deportivas |
| Bilingüismo | Edición de impresos, folletos y material divulgativo |
| | Comunicaciones a los ciudadanos |
| | Atención en dependencias (administrativas - sanitarias) |
| | Perfiles lingüísticos plantillas |

- Comentario.

Por lo que se refiere al ámbito del **DEPORTE**, vuelven a ser frecuentes las quejas que tienen su origen en las condiciones de utilización de instalaciones deportivas municipales. De una parte, es frecuente

que los usuarios se quejen de la falta de información respecto a los criterios que sirven de base a la hora de atribuir las plazas en los diferentes cursos y actividades que se organizan cuando éstas tienen una demanda superior al número de las que se oferta.

Obviamente, debe partirse en estos casos del reconocimiento a los municipios de la potestad de regular este tipo de usos en el ejercicio de sus potestades discrecionales, que les puede llevar a elegir una solución entre las varias posibles para determinar la forma de funcionamiento, con el límite de no poder incurrir en desviación de poder o arbitrariedad. Todo lo cual no obsta a que este tipo de procesos deban desarrollarse con la máxima transparencia e información a las personas interesadas, aspecto éste en el que normalmente debe insistirse cuando se analizan estos casos.

De la misma manera, la ausencia de un mínimo procedimiento en las ocasiones en que se impone algún tipo de sanción o medida disciplinaria a los usuarios de esta clase de instalaciones, viene siendo causa de quejas ante esta Institución, por la merma que ello representa en las posibilidades de defensa de las personas afectadas.

En este apartado, se deja constancia, por último, de la queja formulada por los usuarios-abonados-socios del Parque de Instalaciones del C.A. Osasuna como consecuencia de los diferentes proyectos o ideas que dicho Club pretende llevar a cabo en los terrenos que ocupan dichas instalaciones. En este asunto, al no ir referida la queja a actuación alguna de la Administración u organismo público, se comunicó a quienes la formularon la imposibilidad de la intervención de la Institución conforme a lo establecido en la Ley Foral reguladora.

Pasando al ámbito de la **CULTURA**, y si bien al igual que en el año anterior se tuvo ocasión de tratar alguna queja relacionada con determinadas intervenciones arqueológicas desarrolladas fundamentalmente en Pamplona, merecen destacarse las quejas que formularon algunas de las personas afectadas en relación con la supresión o falta de convocatorias en el año 2006 de las becas para la ampliación de estudios artísticos en centros nacionales y del extranjero.

La tramitación de dichas quejas llevó a que la Defensora plantease al Departamento de Cultura la conveniencia de que, pese a la reanudación prevista de las becas para el año 2007, se estudiase la posibilidad de que pudieran acogerse a las mismas quienes, reuniendo el resto de requisitos exigidos, hubieran llevado a cabo la ampliación de estudios artísticos en el tiempo o curso en que se interrumpió la convocatoria de estas becas y ayudas.

En materia de **BILINGÜISMO** no pueden dejar de sentarse similares consideraciones que en ejercicios anteriores, todas ellas referidas, en lo implícito, al Decreto Foral 29/2003 de 10 de febrero, sobre el uso del vascuence en las Administraciones Públicas de Navarra.

La casuística de quejas que se vienen formulando gira en torno a temas parecidos a los de anteriores informes como relaciones, tanto escritas como orales, con los servicios de la Hacienda Tributaria, o con los propios del Ayuntamiento de Pamplona, respecto al que ha sido de nuevo planteado el tratamiento que viene dando al *euskera* la Fundación Municipal Teatro Gayarre, o, en general, con las Administraciones ubicadas en la zona mixta.

En estos casos, la Defensora insiste en que inciden significativamente en la labor de supervisión de la Institución los diversos recursos e incluso pronunciamientos judiciales de diversa índole y contenido existentes en esta materia.

Con anterioridad se venía demandando la necesidad de alcanzar los acuerdos precisos para determinar de forma claramente homogénea y definida la actuación que deben llevar a cabo las distintas Administraciones Públicas en esta materia, tratando de esta manera de superar la actual situación y se hacía referencia a la oportunidad que representaba en este sentido la ponencia constituida en el Parlamento de Navarra para abordar en concreto esta cuestión, que finalmente no alcanzó los acuerdos precisos. También a la aprobación por el Parlamento de Navarra el 2 de febrero de 2006 de una Resolución en la que se instaba al Gobierno de Navarra a revisar el Decreto Foral 29/2003, de 10 de febrero, sobre el uso del vascuence en las Administraciones Públicas de Navarra, disponiendo una regulación que constituya una plena y actual realización de los preceptos de la Ley Foral del Vascuence.

En relación a dicha resolución, y si bien no va referido al Decreto Foral citado, debe destacarse, por lo que puede representar de aportación en la línea comentada, el Acuerdo de 18 de septiembre de 2006 del Gobierno de Navarra, por el que se adoptan diversas medidas en materia de vascuence, que, recogiendo dicho sentir, considera oportuno proceder a la elaboración de unos nuevos planes de actuación que incorporen algunos aspectos susceptibles de mejora.

Por último, destacar, en lo que se refiere a las cuestiones que han sido objeto de queja, la queja que planteó un vecino de Leizta ante el tratamiento que dicho Ayuntamiento viene dando a los diferentes escritos, anuncios, comunicados y bandos que dirige a los ciudadanos, realizados únicamente en *euskera*, contraviniendo de esta forma la normativa actualmente en vigor, por más que en la ordenanza municipal aprobada en su día se recojan tales previsiones, y colocando a quienes no conocen dicha lengua en una situación claramente discriminatoria con respecto a quién la conoce.

También fue objeto de queja y análisis por parte de la Defensora, si bien referido a la puesta a disposición de la documentación correspondiente, la actuación llevada a cabo por el Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno de Navarra en relación a la ejecución de la

Sentencia 1140/2005, de 28 de diciembre de 2005, dictada por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, en un recurso interpuesto contra la Orden Foral 2343/1998, de 15 de julio, del Consejero de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones, por la que se adjudicaba la concesión de dos emisoras de radio en Pamplona. En este caso la queja, formulada por una de las empresas participantes en el proceso, se centraba en la no concesión de una de estas emisoras a la única proposición que contenía su programación íntegramente en euskera.

- Índice de quejas más significativas de esta área.

Cultura

- Inexistencia de convocatorias de becas que venían ofreciéndose regularmente.

Deporte

- Sistema de funcionamiento del Polideportivo del Ayuntamiento de Aranguren.
- Comportamiento de usuario de instalaciones deportivas.

Bilingüismo

- Recordatorio de Deberes Legales en relación con la necesidad de que se garantice el derecho de los ciudadanos a usar tanto el vascuence como el castellano en sus relaciones con el Ayuntamiento de Leizta y, en consecuencia, se traslade dicha garantía a las distintas comunicaciones, notificaciones y escritos que se dirijan desde el mismo a los ciudadanos, que actualmente se vienen realizando con carácter general sólo en euskera.
- Falta de contestación y de atención en vascuence en la Hacienda Tributaria de Navarra.
- Recomendación sobre la información y puesta a disposición del expediente administrativo, en reanudación de proceso de adjudicación de emisoras FM, tras retroacción actuaciones como consecuencia de pronunciamiento judicial.

02.3.4. Educación.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

| | |
|------------------|--|
| Educación | Edificios escolares (seguridad, conservación y construcción) |
| | Transporte escolar y comedor |
| | Alumnos con necesidades educativas especiales |
| | Acceso a centros (aplicación criterios) |
| | Planificación educativa (adecuación a demanda) |
| | Funcionamiento centros (convivencia, etc.) |
| | Becas y ayudas |
| | Ciclo 0-3 años Enseñanzas universitarias Homologación de títulos Calendario escolar |

- Comentario.

Por lo que se refiere a este apartado dedicado a **EDUCACIÓN**, las quejas recibidas son formuladas en su mayoría por los padres, pero, en algunos casos, también por los propios profesionales del sistema.

Las más frecuentes, como queda constancia en estos informes, tienen que ver sobre todo con la inadecuación o insuficiencia de las instalaciones, la planificación educativa, la concentración de alumnos inmigrantes, los modelos lingüísticos, las normas de acceso, el transporte escolar, la educación especial, etc. También en los últimos años han hecho su aparición los problemas de convivencia y la aplicación del régimen disciplinario.

Por lo que se refiere a la atención a los **alumnos con necesidades educativas especiales**, la necesidad de una serie de servicios complementarios para entender debidamente cubierto y satisfecho el derecho a la educación, como, por ejemplo, medios de transporte desde el medio rural, apoyos personales para la realización de actividades, etc., vuelve a constituir la casuística que con mayor frecuencia se viene presentando, ante la creciente demanda de este tipo de pres-

taciones y la necesidad de optimizar los recursos disponibles existentes.

Siguiendo similares pautas que las de años anteriores, se han presentado quejas, fundamentalmente por parte de padres y madres de alumnos, en algunos casos a través de sus asociaciones, y también por parte de determinado profesorado afectado, referidas a las **condiciones de algunos centros escolares** como consecuencia del estado en que se encuentran los recintos y edificios que los albergan y las deficiencias y necesidad de su adecuación y mejora. Así, por ejemplo, se han analizado distintas situaciones del Centro de Educación Especial “Andrés Muñoz Garde”, del Colegio Público “Vázquez de Mella”, ambos en Pamplona, o el caso del Colegio Público “Elvira España” de Tudela.

Esta casuística, estrechamente relacionada con la planificación educativa que debe efectuarse antes las nuevas necesidades, se ha visto acompañada de las quejas que tenían que ver con determinadas decisiones relacionadas con el modelo “D” en el Colegio Público “Elorri” de Mendillorri (supresión) o la insuficiencia de plazas de este modelo en el barrio de la Rochapea de Pamplona.

Por lo que se refiere a los **problemas o dificultades de convivencia en la escuela**, éstos comienzan también a llegar a la Institución.

Así, y por lo que se refiere a los supuestos que han sido objeto de tratamiento, cabe señalar tanto aquellos en los que el problema se ha originado como consecuencia del comportamiento reiterado por parte de algún alumno, o el de un determinado profesor, sin obviar las situaciones que se trasladan al ámbito escolar y a los propios centros cuando de incumplimientos del régimen de visitas se trata en procesos de separación o divorcio de los padres.

En el informe anual del año anterior se hacía referencia al conjunto de quejas que la Institución estaba analizando en relación a la actividad de supervisión de la Administración respecto a los distintos **centros de Navarra que atienden a niños y niñas menores de 3 años**, especialmente en materias que tienen que ver con las exigencias mínimas que éstos deben cumplir y el control que se viene ejerciendo sobre las mismas durante el desarrollo de la actividad por parte de estos centros.

En ellas se venían a poner de manifiesto la actual situación de transitoriedad normativa en que se encuentra especialmente este tema ante la posible promulgación de una nueva Ley Orgánica de Educación, y las consecuencias que la ausencia de normas que regulen la materia de forma unitaria puede acarrear.

Venimos manifestando a este respecto que, sin perjuicio de la potestad (derecho-deber) de los padres en la educación de sus hijos, el

derecho a la educación del menor de tres años es un derecho garantizado en el ordenamiento. El carácter voluntario de la etapa educativa debe ser entendido como una posibilidad para los padres y como una obligación o deber para los poderes públicos, en el sentido de ofertar la existencia de plazas suficientes y en condiciones tales que se garanticen, en todo caso y para todo tipo de centros, unos requisitos mínimos que aseguren el carácter educativo del ciclo.

Esta es, además, la posición mantenida por todos los Defensores del Pueblo, estatal y autonómicos, en las XIX Jornadas de Coordinación celebradas en Santiago de Compostela en el año 2004.

Por ello, como conclusión del análisis de estas quejas, la Defensora considera, en definitiva, que el actual es un momento decisivo para ultimar la adecuada regulación del ciclo educativo 0-3 años, teniendo en cuenta para ello las conclusiones de los expertos, de modo que, especialmente, en todo caso y para todo tipo de centros, se garanticen unos requisitos mínimos que aseguren su carácter educativo.

- Índice de quejas más significativas de esta área.

- Valoración del cese en la pensión de orfandad en relación con beca para enseñanza universitaria.
- Alumnos con necesidades educativas especiales: necesidad de intérprete.
- Necesidades educativas especiales de un menor.
- Información facilitada en relación al acceso a Grado Superior de Formación Profesional.

02.3.5. Función Pública.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

| | |
|------------------------|---|
| Función Pública | Movilidad y carrera administrativa |
| | Ingreso y provisión de puestos Régimen retributivo |
| | Derechos y deberes Régimen disciplinario |
| | Derechos pasivos y seguridad social Regímenes especiales (laboral, docente, sanitario) |
| | Otros regímenes especiales (municipios, a.s.u.e., policías) |

- Comentario.

En esta área de **FUNCIÓN PÚBLICA**, las quejas más frecuentes tienen que ver, por un lado, con quienes participan en los procesos selectivos de acceso a empleos públicos y, por otro, con quienes tienen ya la condición de funcionario o personal al servicio de las Administraciones públicas, que vienen planteando determinadas quejas en materias relacionadas con el desempeño de sus puestos de trabajo, sistema retributivo, carrera administrativa y movilidad, etcétera.

Así, en lo que se refiere a los **procesos de acceso a la función pública** y a las diversas situaciones de todo tipo de que se presentan en los mismos y las soluciones que los Tribunales calificadoros acuerdan en relación a las mismas, son frecuentes las quejas que tienen que ver con la inadmisión de aspirantes ante la ausencia de algunos de los requisitos exigidos en la convocatoria, o la anulación de determinadas preguntas tipo test en algunos casos, ante la validez de varias de sus respuestas o, por último, al no tenerse en consideración algunos de los méritos y cursos alegados por los aspirantes.

Una de las cuestiones en las que se ha tenido ocasión de insistir ha sido la de la tardanza o retraso que se produce en algunos casos en las convocatorias de determinadas plazas incluidas en las correspondientes ofertas públicas de empleo y cuya provisión se demora injustificadamente.

41

En este sentido, hemos tenido ocasión de analizar el grado de cumplimiento de las distintas **ofertas de empleo público** que viene aprobando anualmente el Gobierno de Navarra y las consecuencias que el retraso en su puesta en marcha tiene para quienes desean acceder a los distintos puestos de trabajo en la Administración.

La Oferta Pública de Empleo u Oferta Anual de Empleo ha sido recogida en Navarra tomando como referencia la normativa estatal que, en este caso, constituye un elemento clarificador más respecto a la configuración inicial de esta figura y posterior evolución. Los últimos cambios normativos otorgan una mayor libertad de actuación organizativa a la Administración en cuanto que le va a permitir decidir sobre el número de plazas a incluir en la Oferta, sin tener que llegar al número total de vacantes.

En este contexto, resulta más evidente, si cabe, la necesidad de que aquéllas vacantes que quieran ser objeto de provisión y que, por tanto, se incluyan en la Oferta Pública de Empleo, sean efectivamente provistas conforme a las previsiones temporales contenidas en la misma. De esta forma, la Defensora entiende que se cumple con una de las finalidades que evidentemente persigue esta figura, cuando menos en lo que se refiere a su proyección exterior, que no es otra que la de informar a los ciudadanos y posibles interesados del número y características de las plazas que van a ser

objeto de convocatoria en el período al que va referida la correspondiente oferta de empleo, lo cual representa una manifestación más del sometimiento de la Administración a los principios básicos que rigen en esta materia.

Pasando a aquéllas cuestiones que tienen que ver con el **régimen jurídico** del personal que ya presta sus servicios a la Administración, bien de forma estable o temporal, la Institución ha tenido ocasión de analizar la problemática planteada por un colectivo importante de maestros contratados como especialistas interinos para desempeñar la función docente en los Institutos o IESOs, con distintas especialidades anteriores a la LOGSE. Por tal motivo, y dado que, tanto su título como su puesto de trabajo, estaban dirigidos a impartir clases en 6.º, 7.º y 8.º de E.G.B., tras la entrada en vigor de dicho texto legal los cursos de E.S.O. pasaron a ser impartidos por profesores de Secundaria (licenciados), pese a que un porcentaje de las plazas quedaron reservadas para maestros funcionarios que estaban trabajando con alumnado de esas edades y que en su día habían aprobado las oposiciones por esas especialidades. Ante esta situación, exponían que progresivamente se van reduciendo sus posibilidades de continuar trabajando en este tipo de puestos docentes, a la vista de cómo se venían articulando las sucesivas Órdenes Forales que regulan la selección de aspirantes al desempeño de los mismos.

También la Institución tuvo ocasión de analizar la situación generada a varios miembros del colectivo de Oficiales de Bomberos, ante la modificación que consideraban había supuesto en sus competencias y funciones el Decreto Foral 38/2006, por el que se crea la Agencia Navarra de Emergencias, frente a las previsiones y principios establecidos en tal sentido por la Ley Foral 8/2005, de 1 de julio, de protección civil y atención de emergencias de Navarra.

Por otra parte, y al igual que, en anteriores ejercicios, se han vuelto a recibir las quejas de las personas jubiladas del sistema de la Seguridad Social que han efectuado determinadas cotizaciones a los Montepíos existentes en Navarra y que siguen sin ver reconocido por la Seguridad Social el tiempo de cotización a dichos Montepíos por la ausencia de la correspondiente normativa que debe dictarse por la Administración General del Estado, previas las oportunas gestiones con el Gobierno de Navarra.

Esta falta de solución se ve acompañada de decisiones y medidas unilaterales adoptadas en el caso de sus funcionarios jubilados con arreglo a dichos Montepíos que han cotizado a la Seguridad Social, a los cuales sí se les reconoce esta última cotización, con lo que esto representa de solución o medida puntual que, a juicio de la Defensora, debiera resolverse de forma conjunta por parte de las dos Administraciones en base a la reciprocidad de las cotizaciones que asumen una y otra. Como muestra de esta actuación, no queda sino remitirse a la decisión adoptada en el ámbito de reconocimiento de

estas cotizaciones, recogida en la Ley Foral 17/2006, de Presupuestos Generales de Navarra para 2007, que ha introducido una modificación sustancial en la Ley Foral 10/2003, añadiendo la letra d) al apartado 1 del art. 29, que literalmente dice “ *A todos los efectos del sistema de derechos pasivos regulado en esta Ley Foral, se entenderán como años de servicios reconocidos aquellos que...“el funcionario tenga reconocidos como de cotización a cualquier régimen público de Seguridad Social o sustitutorio de éste, siempre que, en su caso, la prestación laboral que haya dado origen a los mismos no sea simultánea a la de servicios a una Administración Pública”.*

Esto, que supone el reconocimiento de servicios y de las cotizaciones a la Seguridad Social, aún en el caso de que la prestación laboral fuera en una empresa privada, ha generado además otra serie de quejas por parte de aquellos funcionarios que en el año 2003 tuvieron que optar por uno u otro régimen de Montepío, el que estaban o el establecido por la Ley Foral 10/2003, viendo como tres años después se modifican las condiciones de este último.

Finalmente, se hace referencia a las frecuentes quejas que son remitidas por parte de la Junta de Personal del Ayuntamiento de Pamplona en las que, ante las diferentes solicitudes de información que dirigen por escrito a dicho Ayuntamiento y que consideran no respondidas, insisten en que se les emita el correspondiente certificado acreditativo del silencio administrativo. A este respecto, y si bien en alguna ocasión la Defensora se ha dirigido al citado Ayuntamiento a fin de que facilitara la información que se solicitaba en alguna de estos escritos, han sido varias las ocasiones en que se ha trasladado también a los autores de la queja el criterio de que el sometimiento de este tipo de cuestiones puntuales a esta Institución no debería de constituir un cauce habitual de las relaciones entre el Ayuntamiento y la Comisión de Personal, que consideramos deberían discurrir por unos parámetros más normalizados, sin perjuicio del legítimo derecho de cada parte a mantener sus planteamientos e iniciativas en el ámbito de sus competencias y responsabilidades, que lógicamente deben ser respetadas conforme al marco normativo establecido, pero sin llegar a un punto que pueda resultar ya abusivo.

- Índice de quejas más significativas de esta área

- Falta de contestación a solicitud de acto presunto a la Comisión de Personal del Ayuntamiento de Pamplona.
- Falta de convocatoria de plazas de Ingeniero Agrónomo.
- Demora en resolución de procedimiento selectivo de concurso de traslado de cocineros.
- Reubicación de maestros sin procedimiento de concurso de traslado.

- Acceso a la función pública por profesores interinos.
- Agravio comparativo entre la jubilación del personal de la Administración Pública del Gobierno de Navarra que cotiza a la Seguridad Social y el personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.
- Situación laboral de los oficiales de bomberos.
- Procedimiento de selección para contratación temporal de Técnico en Igualdad de Oportunidades.
- Falta de contestación a la Comisión de Personal del Ayuntamiento de Pamplona.

02.3.6. Hacienda.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

| | |
|-----------------|--|
| Hacienda | Tributos del Gobierno de Navarra (IRPF, IVA,...) |
| | Tributos locales y registros fiscales |
| | Procedimiento (imposición, ordenación, recaudación, apremio) |
| | Bonificaciones en tasas |

- Comentario.

En materia de **HACIENDA**, la Institución viene diferenciando la distinta casuística que se le presenta en las quejas, referidas de una parte a los impuestos o gestión tributaria que corresponde a la Hacienda Foral de Navarra y, de otra, a los diferentes impuestos y tributos de las entidades locales de Navarra.

Respecto al primer grupo de quejas, es frecuente que, en lo que se refiere al **Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas**, se planteen cuestiones atinentes a la autoliquidaciones que hacen los contribuyentes y que posteriormente son corregidas por Hacienda ante la inclusión de determinados conceptos, deducciones o exenciones que no proceden.

En esta materia, la Defensora analizó diversas situaciones planteadas en relación a la forma en que se viene aplicando la deducción del mínimo personal en el caso de las familias monoparentales o también el

criterio utilizado a la hora de practicar la deducción de la cuota por rendimientos de trabajo.

A este respecto, se planteaba que el artículo 59.2 de la Ley Foral 22/1998 del IRPF, que hace referencia al tipo medio de gravamen, no es ajustado a Derecho, ya que permite situaciones discriminatorias en supuestos de tributación en la modalidad conjunta, en concreto cuando uno de los cónyuges no obtenga rendimientos de trabajos suficientes que alcancen el mínimo personal, en cuyo caso no se puede practicar la deducción por trabajo. Tras un exhaustivo estudio de esta queja por la Institución, que además venía acompañada de un amplio dossier de probables supuestos que apoyaban esta tesis, la Defensora planteó al Departamento de Economía y Hacienda que, en la línea con lo que indicaba en su contestación, llevase a cabo un estudio o análisis al objeto, fundamentalmente, de buscar propuestas que mejorasen en la medida posible la tributación sobre este aspecto concreto, impulsando en su caso la reforma legislativa que se considerase precisa en aras a posibilitar un mejor y equitativo tratamiento fiscal de las deducciones por trabajo de los contribuyentes que tributen en modalidad conjunta.

Pasando ya a analizar los asuntos planteados, y que tienen que ver con los **impuestos de ámbito local**, es decir, con los que corresponde gestionar a las entidades locales de Navarra, deben destacarse una vez más todas aquéllas que tienen que ver con la gestión de la Contribución Territorial, especialmente la urbana, y toda la problemática que generan, tanto las subidas de los valores catastrales, como la propia información que en ocasiones se demanda en relación con dicha subida que, en muchas ocasiones, o no se facilita o es claramente insuficiente.

No son tampoco infrecuentes las ocasiones en que las discrepancias surgen como consecuencia de la forma en que aparecen reflejados en el propio Catastro los diferentes inmuebles o parcelas en que se asientan los mismos y las divergencias que ello representa con respecto a determinados títulos o escrituras públicas. En estos casos, la Defensora insistió en la naturaleza de estas inclusiones catastrales, confirmada por una amplia Jurisprudencia, en el sentido de que no representan ni más ni menos que la inclusión en un registro fiscal, con trascendencia a los solos efectos de la gestión de la Contribución Territorial (Impuesto equivalente al de Bienes Inmuebles en la legislación común). De esta forma, la eficacia directa del registro ha de limitarse a los efectos del ámbito de la gestión tributaria que le es propio, y así se expresa en el artículo 143 de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, reguladora de las Haciendas Locales de Navarra.

En otro apartado cabría incluir finalmente otro tipo de cuestiones que se han planteado en relación a otro tipo de impuestos o tasas, como el impuesto sobre construcciones y obras, o el impuesto de circulación

o, por último, la exigencia de la tasa por la recogida de residuos sólidos urbanos.

- Índice de quejas más significativas de esta área.

- Información acerca del incremento del valor catastral.
- Pago del Impuesto de Actividades Económicas por vendedores ambulantes durante las fiestas de San Fermín.
- Reducción de tasas en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona a funcionarios.
- Deducciones por trabajado en IRPF a la hora de tributar conjuntamente.
- Modificación de finca catastral y rehabilitación de camino en dicha parcela.
- Discrepancias en torno a la titularidad de un camino.

02.3.7. Interior.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

| | |
|-----------------|---|
| Interior | Juegos y espectáculos públicos |
| | Seguridad ciudadana |
| | Administración penitenciaria DNI, pasaporte y trámites extranjeros Actuaciones policiales |
| | |
| Tráfico | Sanciones en materia de tráfico |
| | Estacionamiento discapacitados Ordenación del tráfico) |

- Comentario.

En materia de **INTERIOR** se viene repitiendo el significativo número de quejas relacionadas con la tramitación de los **expedientes sancionadores que tienen que ver con tráfico**. En ocasiones, como ha ocurrido especialmente en algún ejercicio anterior, a través de escri-

tos tipo que han sido remitidos, siguiendo la práctica habitual de determinadas entidades, agencias y asesorías, que han incluido la queja ante esta Institución entre los diferentes trámites que, de forma automática, realizan ante cualquier sanción de este tipo.

Lógicamente, la presentación de quejas en este tipo de escritos, que muchas veces no guardan la mínima coherencia expositiva con el asunto sobre el que versa, dificulta la labor de supervisión de la Defensora precisamente en un aspecto en el que esta Institución tiene una especial ventaja y que no es otro que el tratamiento individual y personalizado a cada una de las quejas que se le presentan.

Desgraciadamente, esta práctica de utilizar modelos o escritos tipo previamente establecidos no se encuentra sólo en el caso de estas quejas a que se ha hecho referencia, sino que es una aptitud comúnmente adoptada por la Administración cuando da respuesta a las alegaciones o recursos de reposición que se interponen contra estas sanciones. Así, además de cuestionarse en las quejas las propias sanciones, se hace saber a través de las quejas la falta de motivación o explicación en los escritos que son remitidos a los interesados con ocasión de responder a las alegaciones que se formulan o, incluso, a las propuestas de indagación de determinados hechos que en ocasiones efectúan estas personas.

Por último, y si bien este grupo de quejas han venido siendo remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, dado el ámbito competencial al que iban referidas, han sido planteadas con cierta frecuencia las dificultades con las que se han encontrado, fundamentalmente retraso y masificación en los trámites, las personas que han acudido a las oficinas de expedición y renovación del Documento Nacional de Identidad y del Pasaporte.

- Índice de quejas más significativas de esta área.

Interior

- Recomendación sobre la necesidad de que los diferentes Cuerpos de Policía de Navarra mejoren sus sistemas de control frente a eventuales actuaciones irregulares de sus agentes.

Tráfico

- Domicilio a efecto de notificaciones de sanciones de tráfico y congruencia en contestación a escritos.
- Error al introducir la denuncia en el ordenador.
- Domicilio a efectos de notificaciones en procedimiento sancionador de tráfico.

02.3.8. Justicia.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de esta área.

| | |
|-----------------|-------------------------------------|
| Justicia | Ejecución de sentencias |
| | Asistencia jurídica gratuita |
| | Actuación de colegios profesionales |
| | Registros |
| | Actuaciones y decisiones judiciales |

- Comentario.

De nuevo debe hacerse referencia en este apartado a las quejas que se presentan como consecuencia de los **expedientes que se siguen en el Registro Civil**, en este caso para ser más exactos en el Registro Civil Central, puesto que, por lo que se refiere al ámbito de Navarra, la Institución dio cuenta en su anterior informe de las medidas adoptadas por el Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, así como por el Consejero de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra, que llevaron a que finalmente se corrigiera el retraso que se venía produciendo.

Sin embargo, la situación de retraso no ha variado en lo que se refiere al Registro Civil Central, al que este año iban referidas una buena parte de las quejas que en este sentido se han recibido y que, dado el ámbito competencial, de la Institución foral, han sido remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Como ocurre todos los ejercicios, son frecuentes las quejas sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia que van referidas a la disconformidad con el contenido propiamente dicho de las **resoluciones judiciales**, sobre las que obviamente no es posible la intervención ni pronunciamiento de esta Institución.

A este respecto, además de las habituales quejas en este sentido, se ha formulado alguna otra que tenía que ver con la instrucción seguida en determinados asuntos en el ámbito judicial, bien por considerarla insuficiente, bien por no estar de acuerdo con la línea de actuación seguida en su caso. Obviamente, a la hora de plantearse estas cuestiones la Institución se encuentra con las mismas limitaciones que en el caso de las quejas que van referidas a la disconformidad con el contenido de las distintas resoluciones judiciales.

Otro ámbito al que van referidas las quejas lo constituye la actuación de los profesionales que intervienen en estos procesos, en concreto los abogados, que suelen ser objeto de crítica en relación con su actuación profesional. En estos casos, lógicamente, se informa a los autores de la queja de las posibilidades de actuación ante los Colegios Profesionales correspondientes.

Finalmente, debe hacerse mención a otro tipo de quejas que se han formulado en esta materia y que tenían que ver con la denegación de la asistencia jurídica gratuita que, en alguna ocasión, ha llevado a la Institución a interesarse por la información tenida en cuenta para ello, una vez lo cual ha constatado la correcta aplicación de los criterios establecidos.

02.3.9. Medio ambiente.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

| | |
|-----------------------|---|
| Medio Ambiente | Acceso a información medioambiental |
| | Explotaciones agrarias y ganaderas Contaminación acústica Otras molestias funcionamiento establecimientos públicos |
| | Otras actividades clasificadas |
| | Protección de la fauna |
| | Protección de espacios naturales |
| | Estaciones base de telefonía móvil |
| | Participación en toma de decisiones medioambientales |
| | Caza y pesca Actividades sometidas a autorización de afecciones ambientales. Establecimiento o instalación de otras actividades |

- Comentario.

Dentro del importante número de cuestiones que vienen integrando las quejas que se formulan en materia de **MEDIO AMBIENTE**, es preciso volver a destacar de manera significativa las relacionadas con los ruidos y otras emisiones molestas procedentes de actividades urbanas, con especial significación a las de bares y locales de ocio similares, a las que cada vez más se les vienen uniendo las que tienen que ver con otros locales denominados piperos, cuartos, etc., normalmente utilizados por los jóvenes y que son causa igualmente de un importante número de quejas.

No es necesario insistir en esta materia relacionada con la **contaminación acústica**, en algunas de las consideraciones que hemos venido realizando al respecto en los anteriores informes anuales. La Defensora ha dado a este asunto la importancia que merece y, a tal fin, elaboró un Informe Especial sobre la contaminación acústica en la Comunidad Foral de Navarra, del que se da cumplida información en este informe, y a través del cual se llama especialmente la atención a las distintas Administraciones con competencia en la materia para que ejerzan eficazmente dicha competencia y garanticen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado, lo que se ve continuamente conculcado a través de este tipo de intromisiones sonoras que constituyen igualmente una nueva forma de invasión del ámbito de la privacidad que toda persona tiene derecho a considerar como propio e inviolable.

En muchos casos, la falta de actuación en este sentido por parte de las Administraciones Públicas con competencia en la materia está llevando a los Tribunales de Justicia a imponer sanciones importantes, e incluso indemnizaciones, que son sufragadas tanto por los titulares de los establecimientos como, en ocasiones, por parte de la Administración que debía haber actuado y no lo hizo.

Junto a este primer bloque de quejas, siguen planteándose un grupo importantes de quejas relacionadas con el **ejercicio del derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente**.

En este sentido, puede hacerse referencia a la actividad desarrollada en las orillas del Arga a su paso por Pamplona, o la situación de determinadas canteras en desuso o, incluso, y pese al ámbito competencial al que va referido, sobre la seguridad en la presa de Itoiz.

En relación con una cuestión que fue planteada el año pasado, referida a la la información que desde el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Navarra se viene suministrando a través de su página web a la población sobre concentraciones de ozono troposférico en el aire, especialmente en la zona de la Ribera, fue planteada en forma de queja la información y datos que a este respecto se venían tomando en consideración, a efectos de autorizar la ampliación de las centrales de ciclo combinado de Castejón.

Finalmente, y tal y como ha hecho en anteriores informes, la Defensora se ha vuelto a ocupar de la situación de las **estaciones base de telefonía móvil** en Navarra, a raíz de la aprobación de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la ordenación de las estaciones base de telefonía móvil, cuya efectiva aplicación venía siendo objeto de un significativo y considerable retraso por cuanto no eran aprobados los Planes Territoriales de Infraestructuras, necesarios para la autorización de estas instalaciones.

Como consecuencia del análisis efectuado de la situación y, a la vista de los datos recabados de los diferentes Departamentos del Gobierno de Navarra competentes en esta materia, la Defensora emitió una recomendación general a los mismos en relación con esta cuestión.

- Índice de quejas más significativas de esta área.

- Situación de una estación base de telefonía móvil en Berriozar.
- Molestias por ruidos y vibraciones de local de telecomunicaciones.
- Ruidos ocasionados en local situado en los bajos de su domicilio.
- Tala de árboles en orillas del río Arga.
- Recomendación en relación con la necesidad de llevar a cabo las actuaciones de desarrollo de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la Ordenación de las estaciones base de Telefonía Móvil.
- Ruidos excesivos durante las fiestas patronales de Tudela.
- Molestias ocasionadas por bar en Goizueta.
- Molestias ocasionadas por ruidos y olores de particulares en una bajera.
- Ruidos y molestias ocasionadas por jóvenes en pipero de Azagra.
- Actuación del Ayuntamiento de San Adrián en relación a desarrollo de actividad de tanatorio sin licencia de funcionamiento.
- Ruidos excesivos originados por una carnicería.
- Ruidos ocasionados por una guardería.

2.3,10, Obras públicas y servicios públicos.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

| | |
|---------------------------|---|
| Obras Públicas | Ejecución de infraestructuras |
| | Conservación y mantenimiento |
| | Procesos de expropiación forzosa |
| Servicios Públicos | Prestación de servicios mínimos obligatorios (agua, residuos,...) |
| | Transporte público |
| | Telecomunicaciones |
| | Otros servicios de interés general |
| | Responsabilidad patrimonial por funcionamiento de servicios |

- Comentario.

En este apartado se hace referencia a un importante número de quejas que tienen que ver con los diferentes **servicios públicos** que prestan en el ámbito local los Municipios y, en el ámbito más general de Navarra, el Gobierno de Navarra en materias como carreteras, transportes, comunicaciones, etc.

En relación a esta última cuestión, la Defensora se ha ocupado de quejas que guardaban relación con el estado de determinadas carreteras, con el grado de cobertura en Navarra de la televisión digital terrestre, o con la modificación del régimen de paradas del servicio del tren Altaria en Tudela y en Alsatsu/Alsasua, respecto al que trasladó a RENFE la inquietud existente en ambas zonas de Navarra ante las decisiones adoptadas en tal sentido.

En el ámbito local, han sido frecuentes las quejas que tenían que ver con el funcionamiento de determinados servicios básicos como el de abastecimiento y saneamiento, recogida de basuras o, incluso, alumbrado público.

En este ejercicio, la Defensora tuvo ocasión de tramitar incluso una queja que tenía que ver con el funcionamiento de un cementerio municipal y las afecciones que determinadas obras de mejora y acondicionamiento tenían en algunas de las sepulturas existentes.

Siguen detectándose a través de este conjunto de quejas las reticencias que, en ocasiones, se observa por parte de las entidades locales a la hora de dar curso a las reclamaciones por responsabilidad patrimonial que les formulan aquellos ciudadanos que consideran han sufrido algún tipo de daño como consecuencia del funcionamiento de algunos de estos servicios.

La responsabilidad patrimonial que se deriva de la ejecución de obras públicas y del funcionamiento de los servicios públicos resulta una causa bastante frecuente de quejas que se formulan la institución. La exigencia de mayor calidad en la prestación de los servicios públicos y un cambio en la mentalidad colectiva de los ciudadanos a la hora de exigir el resarcimiento de cuantos perjuicios se deriven del funcionamiento de las Administraciones hacen que este apartado continúe en aumento anualmente. Uno de los problemas que se encuentran los reclamantes es la lentitud en la tramitación de sus pretensiones por parte de la Administración.

Por otro lado, la obligación de aportar pruebas que demuestren la relación entre el daño y la actuación administrativa se convierte en el principal problema para conseguir que prospere la pretensión de ser indemnizado. La inmediatez que suele acompañar el origen de los daños, especialmente caídas en la vía pública, impide aportar elementos de prueba suficientes que sirvan al órgano instructor para comprobar tal relación de causalidad entre lesión y servicio público. Por ello, y para no convertir la carga de la prueba en una exigencia de imposible cumplimiento, se viene recordando la conveniencia de que el órgano instructor sea exhaustivo en la obtención del material probatorio sobre los hechos controvertidos, recurriendo para ello al principio de oficialidad de la prueba.

Por lo que se refiere a las obras públicas, existe un número de quejas que van referidas a la disconformidad con determinadas actuaciones en este sentido o que reclaman precisamente la ejecución de alguna de ellas, como es el caso del aparcamiento en la zona hospitalaria de Pamplona.

No obstante, son más frecuentes las quejas que tienen que ver con las afecciones que la ejecución de algunas de estas obras tienen en los bienes y propiedades particulares. Así, además de las lógicas molestias e inconvenientes que en algunos casos se han planteado, que se han traducido en la existencia de ruidos, mayor suciedad en la zona o incremento de tráfico, algunas de estas quejas han tenido que ver con los procesos expropiatorios llevados a cabo para su ejecución, así como con la posterior reposición de las propiedades privadas afectadas a su estado inicial cuando ha sido necesario algún tipo de ocupación temporal.

- Índice de quejas más significativas de esta área.

Obras Públicas

- Daños en vivienda por filtraciones provenientes de zonas deficientemente canalizadas.
- Falta de ejecución de las obras de una carretera previamente aprobadas.
- Falta de contestación a escrito de reclamación de daños.
- Mal estado de un camino municipal.

Servicios Públicos

- Excesiva demora al dar de baja el suministro de agua.
- Incorrecta actuación de la Mancomunidad de Montejurra en procedimiento expropiatorio.
- Falta de suministro de energía eléctrica.

02.3.11. Sanidad.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de esta área.

| | |
|----------------|---|
| Sanidad | Listas de espera |
| | Atención médica en general Atención de urgencias |
| | Atención a la salud mental |
| | Atención oncológica |
| | Atención pediátrica |
| | Tratamientos de infertilidad Información y consentimiento Protección de datos |
| | Colectivos con necesidades especiales (esclerosis, etc.) |
| | Transporte sanitario |
| | Prestaciones complementarias (reintegro, etc.) |
| | Prestación farmacéutica |
| | Reclamaciones por atención sanitaria |
| | Salud pública |

- Comentario.

Las quejas relacionadas con esta área vienen constituyendo las más elevadas en número de entre las distintas materias en que se estructura o clasifica la actividad supervisora de la Institución.

La Defensora continuó este año ocupándose de un grupo destacado de quejas que tenían que ver con la **existencia de listas de espera** en determinadas especialidades e incluso en materia de intervenciones quirúrgicas.

A este respecto, trasladó al Departamento de Salud que, siendo comprensible que un sistema sanitario presidido por los principios de universalidad y gratuidad soporte determinadas demoras para acceder a las prestaciones sanitarias no urgentes, tales demoras no serían concebibles si los plazos superan unos límites tolerables médica y personalmente. Llega un momento en que el propio exceso de la demora conduce hasta una verdadera desasistencia sanitaria. Una cosa es esperar quince días o un máximo de un mes para ser observado por un especialista ante una patología, una vez remitido previamente por el médico de familia, que quedar incluido en una lista de espera que afecte a cientos de personas y sujetos a unas demoras de varios meses.

Las consecuencias recaen directamente sobre los propios ciudadanos que se ven incluidos en una extensa lista sin determinación de los tiempos de espera y siendo sometidos a demoras intolerables médicamente, lo que origina que bastantes de ellos -los que han dispuesto de recursos económicos-, en buena lógica tengan que acudir a la sanidad privada para ser vistos. En este contexto, es comprensible que el ciudadano considere que se está vulnerando su derecho a la protección de la salud, por falta de asistencia médica en un período de tiempo razonable.

Por todo ello, y por más que el Departamento de Salud insiste en que el sistema público sanitario de Navarra adopta los medios y recursos extraordinarios que garantizan la solución a todos los requerimientos en caso de que la demanda supere a la capacidad de respuesta en determinada especialidad, la Defensora entiende que se debe regular mediante norma o carta de servicios los plazos máximos de consulta médica especializada ordinaria a fin de garantizar plazos de espera adecuados, y fijar las consecuencias jurídicas y, en su caso, económicas, que han de conllevar los retrasos en la respuesta.

Además de estos casos, continúan siendo tratadas aquéllas quejas que tienen que ver con la deficiente atención en algunas zonas determinadas de Navarra de servicios de pediatría, ginecología o, incluso, servicios de rehabilitación, junto a las que cabe citar aquéllas quejas que continúan presentándose y que tienen que ver con el sistema actualmente existente en Navarra para someterse a tratamientos de

fertilidad, fundamentalmente respecto a las consecuencia de la aplicación de algunos de los criterios de derivación y a la demora con que en ocasiones se produce la misma.

Debemos hacer referencia igualmente en relación al funcionamiento de los servicios sanitarios, que algunas de las quejas que se nos han formulado ponen de manifiesto que no siempre dan resultado los instrumentos que están a disposición de los usuarios para pedir explicaciones sobre la atención recibida.

Los ciudadanos tienen derecho a formular reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios, y a recibir una respuesta. Es un procedimiento que se realiza mediante los servicios de atención al paciente, y supone una vía independiente de los cauces de justicia administrativa. En ocasiones, aunque las investigaciones sobre las actuaciones denunciadas por los pacientes pongan de manifiesto indicios de un mal funcionamiento, o cuando menos de una actuación mejorable, las conclusiones que se trasladan a los usuarios no recogen ningún reconocimiento de esa índole, seguramente por las consecuencias jurídicas que pudieran atribuirse a tal reconocimiento en aquellos otros cauces de reclamación que hemos mencionado.

La Defensora no piensa que se deban aplicar a las reclamaciones ante los servicios de atención al paciente los mismos principios que rigen en el procedimiento de responsabilidad patrimonial. Pero sí que, planteados unos concretos motivos de queja, la contestación debería responder a dichas cuestiones, explicando si ha existido o no un mal funcionamiento y por qué.

- Índice de quejas más significativas de esta área.

- Lista de espera en consulta de oftalmología.
- Demora en la realización de revisiones oncológicas.
- Necesidad de recurso residencial para persona afectada de enfermedad mental.
- Atención en el Servicio de Urgencias a la hora del almuerzo.
- Denegación de tratamiento de fertilidad por padecimiento de Hepatitis C crónica.
- Falta de recursos para personas drogodependientes.
- Lista de espera en la Unidad del Dolor del Hospital de Navarra.
- Tratamiento rehabilitador en Clínica Josefina Arregui de Alsatsu/Alsasua.
- Disconformidad con atención médica dispensada por servicio de neuropediatría.

02.3.12. Trabajo, seguridad social y extranjería.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

| | |
|-------------------------|--|
| Trabajo | Percepción de prestaciones por desempleo |
| | Siniestrabilidad laboral (seguridad en el trabajo) |
| | Ayudas al empleo |
| | Acoso laboral en el trabajo |
| Seguridad Social | Pensiones mínimas |
| | Reintegro de prestaciones indebidas |
| | Reconocimiento de derecho a prestación |
| | Procesos de declaración de incapacidades |
| Extranjería | Permisos de residencia y trabajo a extranjeros |

- Comentario.

Por lo que se refiere a **trabajo**, las quejas presentadas han venido referidas a materias como el desempleo, cursos formativos y subvenciones.

La actuación de la Institución en materia de empleo se ve afectada por la circunstancia de que una gran parte de las quejas -en particular, las relativas a prestaciones o subsidio por desempleo- se refieren a una actuación de una Administración estatal, como es el INEM, y no foral, lo que limita las posibilidades de actuación de la Institución. En todo caso, en ocasiones se ha realizado alguna gestión al respecto con anterioridad a su envío posterior al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, reflejando la postura de la Defensora en la materia.

En este sentido, hay que señalar que han sido frecuentes las quejas de ciudadanos a los que se ha denegado el derecho a protección económica por desempleo, por incompatibilidad con prestación de servi-

cios, por superar los límites legales de ingresos de la unidad familiar, por falta de cotizaciones suficientes, etc. También se ha pedido información a la Institución en relación con la cuantificación de prestaciones o subsidios por desempleo. En la mayor parte de los casos, se ha comprobado que no existía irregularidad por parte de la Entidad Gestora y así se le ha hecho saber al interesado.

Por último, y en materia de siniestrabilidad laboral deben destacarse las dos actuaciones de oficio llevadas a cabo por la Institución con ocasión de la muerte de dos trabajadores en sendos accidentes que tuvieron lugar en sus respectivos centros de trabajo, en ambos casos obras de construcción de viviendas en Pamplona y Lesaka, respectivamente.

En el campo de la **Seguridad Social**, salvo en lo relativo a prestaciones no contributivas, gestionadas por el Gobierno de Navarra, las Administraciones responsables de las actuaciones objeto de queja son el Instituto Nacional de la Seguridad Social y la Tesorería General de la Seguridad Social. Por ello, al tratarse de Administraciones no sujetas a la supervisión directa de esta Institución, las posibilidades de actuación ante las mismas están limitadas a pedir información y a realizar gestiones mediadoras.

En cuanto a las materias objeto de queja, hay que indicar que continúan siendo las más frecuentes aquéllas que tienen que ver con cotizaciones, situaciones de invalidez, temporal o permanente y pensiones contributivas (principalmente de jubilación o viudedad).

A veces el ciudadano discrepa de las cotizaciones reflejadas en su vida laboral, al considerar que no se le han computado todas las realizadas, encontrándose indefenso al no saber cómo puede acreditar el período que pretende que se le incluya.

En materia de invalidez también acuden ciudadanos al recibir que la resolución denegatoria de la incapacidad permanente instada, traslándonos informes médicos de su estado, en ocasiones delicado, y comunicándonos las limitaciones y dificultades con las que se encuentran a causa de su enfermedad. Se les deniega la incapacidad permanente, pero sus limitaciones les impiden en la práctica trabajar. En estos casos, como ya ha sucedido en años anteriores, la capacidad de actuación de la Institución se ve limitada por tratarse de decisiones fundadas básicamente en criterios médicos y no jurídicos, careciendo esta Institución de medios técnicos para valorar desde un punto de vista médico una determinada enfermedad, por lo que se limita a escucharles y, en su caso, facilitar a los interesados la información adecuada sobre su situación y circunstancias y la forma de hacer valer sus derechos en la vía jurisdiccional.

En materia de pensiones de jubilación son frecuentes las ocasiones en que los ciudadanos insisten en sus discrepancias con la cuantía de

la pensión fijada, con la retirada de un complemento a cargo de la entidad empleadora, o con el régimen a cargo del cuál se ha reconocido una pensión de jubilación.

En Navarra estas discrepancias resultan más evidentes en opinión de quienes formulan las quejas, como consecuencia de la aplicación de lo establecido en la Ley Foral 1/2004, de 17 de febrero, por la que se da nueva redacción al art. 67 bis de la Ley Foral 22/1998, de 30 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, que regula la deducción por pensiones de viudedad, y que dicha deducción sólo va referida a este tipo de pensiones y no a otras del sistema que la Defensora consideraba claramente insuficientes.

Para finalizar con esta área, debe destacarse la cada vez más frecuente presentación de quejas en materia **extranjería**, que viene experimentado un importante incremento a lo largo de estos años.

De una parte, en relación a la diferente tramitación que realizan para la obtención de los correspondientes visados, permisos de residencia y trabajo o, incluso, de reagrupación de familiares. En este sentido, y aparte de algún caso puntual de discrepancia con la actuación de la oficina de extranjería de la Delegación del Gobierno a la hora de informar o resolver algunos de estos trámites, continúan siendo mayoritarias las quejas que tienen que ver con la deficiente atención y retraso en los distintos trámites de obtención de visados que se viene produciendo en algunas Oficinas Consulares de España, que se ven afectadas por el importante crecimiento que se ha experimentando en los últimos años de las necesidades en esta materia.

En relación con estas quejas, y sin perjuicio de la remisión que normalmente se efectúa de las mismas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, dado el ámbito competencial al que van referidas, se siguen realizando determinadas gestiones de mediación con algunos de estos consulados con resultado satisfactorio, en especial cuando en estas situaciones se veían afectados menores.

- Índice de quejas más significativas de ésta área.

Trabajo

- Disconformidad con requisitos de becas para la formación y especialización de Técnicos en Áreas de interés para Navarra.

Seguridad Social

- Recomendación en relación con la necesidad de potenciar y mejorar las medidas de coordinación precisas con el Instituto Nacional de la Seguridad Social para detectar las posibles incompatibilidades de las pensiones no contributivas que son abonadas desde el Instituto Navarro de Bienestar Social.

02.3.13. Urbanismo y vivienda.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

| | |
|------------------|---|
| Urbanismo | Configuración del planeamiento urbanístico |
| | Ejecución del planeamiento |
| | Régimen urbanístico del suelo |
| | Intervención en la edificación, usos y disciplina urbanística |
| | Patrimonio publico del suelo Realojos urbanísticos |
| Vivienda | Dificultad de acceso a vivienda |
| | Procesos de adjudicación de VPO |
| | Deficiencias constructivas en VPO |
| | Problemática VPO en alquiler régimen especial (convivencia, acceso, etc.) |
| | Aplicación nueva ley vivienda (LF 8/2004) |
| | Ayudas VPO |
| | Condiciones de habitabilidad |

- Comentario.

Esta área, que comprende estas dos materias tan significativas, constituye por lógica una de las que más importante número de quejas presenta todos los años. Si bien se da cuenta, en primer lugar, de aquellas que tienen que ver con el urbanismo, las que van referidas a la vivienda vienen constituyendo la parte más importante de las que se tratan en este apartado por la especial preocupación que en todos los

sentidos manifiesta la sociedad ante los problemas y dificultades de acceso a una vivienda digna y adecuada.

En cuanto a la ordenación urbanística del suelo, las quejas presentadas hacen referencia a las discrepancias de algunos propietarios de suelo, que están en desacuerdo con la clasificación o el uso previsto por las normas de planeamiento para su parcela o para los terrenos colindantes. Las diferencias surgen cuando entienden que el aprovechamiento urbanístico lucrativo es escaso o que las cargas de urbanización son altas.

Las Administraciones locales disponen de competencias para establecer el planeamiento urbanístico de un municipio. Esa potestad planificadora es discrecional, si bien debe motivarse y ser compatible con razonamientos objetivos que atiendan a la satisfacción del interés general. Sólo cuando se constata que una decisión de ordenación resulta contraria a la ley o es arbitraria -en el sentido de que no tiene una justificación razonable- puede sostenerse que la actuación municipal es incorrecta e irregular.

Uno de los motivos de queja más recurrentes suele ser la falta de remisión de información urbanística, pese haber sido formalmente solicitada, ya sea por ciudadanos particulares o por asociaciones de vecinos u otros colectivos. Los retrasos se deben a las dificultades técnicas o de personal en algunos municipios, etc. Las Administraciones públicas deben hacer especial hincapié en el reconocimiento efectivo del derecho de los ciudadanos a conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos y del derecho a acceder a los registros y documentos que formen parte de los expedientes.

61

En el proceso de tramitación del planeamiento municipal, una vez concluido, es fundamental que los municipios favorezcan la participación ciudadana en la creación de ciudad. La pieza clave de una correcta participación consiste en permitir y ampliar los cauces e instrumentos establecidos para acceder en todo momento a la información urbanística. La transparencia debe ser un objetivo esencial de los poderes públicos en la toma de decisiones urbanísticas y sirve para eliminar la desconfianza de los ciudadanos. Por ello, debe hacerse un esfuerzo para remover los obstáculos que impiden una adecuada participación y para permitir la puesta de manifiesto de los distintos intereses individuales y colectivos de la ciudadanía. El uso de internet puede ser un instrumento fundamental para garantizar la participación ciudadana. Para ello, conviene que el planeamiento urbanístico general y de desarrollo de cada población, así como su normativa, estén actualizados y sean accesibles para las personas, por medio de internet, cuestión esta sobre la que se han comenzado a dar importantes pasos por el Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda del Gobierno de Navarra.

En relación con la gestión urbanística, sigue constituyendo la principal causa de las quejas la preocupación que trasladan los propietarios de

suelo afectados por alguna actuación urbanística cuando, como consecuencia de ella, se ven desposeídos de su residencia habitual y no disponen de otro lugar de residencia.

De la misma forma que en años anteriores, es la disciplina urbanística la que origina un mayor número de quejas. En general, se plantea la falta de intervención de la Administración competente, en especial la municipal, ante los usos dados al suelo, o se denuncia la ejecución de obras sin la correspondiente licencia urbanística o al margen de la licencia de obras concedida.

También continúa siendo habitual plantear la falta de adecuación de las obras ejecutadas al planeamiento urbanístico, por resultar contrarias al derecho de propiedad de los colindantes. En el ejercicio de sus competencias de disciplina urbanística, las Administraciones locales pueden intervenir para comprobar su adecuación con la legalidad urbanística; en cambio, no pueden pronunciarse sobre aspectos de naturaleza privada.

El segundo apartado de esta área, el de **vivienda**, se ha visto incrementado el número de quejas con respecto a años anteriores. El acceso a una vivienda digna y adecuada es uno de los principales motivos de preocupación de los ciudadanos y, en especial, de las personas jóvenes. En la actualidad, muchas personas tienen dificultades serias para acceder a una vivienda digna y adecuada. Por un lado, porque el mercado inmobiliario no produce viviendas a precios de venta o alquiler a los que esas personas pueden acceder, y, por otro lado, porque la vivienda protegida que se ofrece a precios de venta o renta accesibles para esas personas no es suficiente en número.

En los últimos años la Defensora ha observado que esta situación, lejos de tener visos de solucionarse, se está agravando, ya que el precio de las viviendas libres ha continuado creciendo de forma casi exponencial. El incremento en la construcción de vivienda protegida ha tratado de contener la necesidad de vivienda de los que no podían acceder en las condiciones que fija el mercado libre y en este sentido debe destacarse el importante número de viviendas de protección pública que se están ofertando en Navarra en estos últimos años a través de las correspondientes campañas de adjudicación. Y ello pese a que se constate todavía su insuficiencia ante el importante número de solicitudes, que sobrepasa la cantidad de viviendas ofertadas.

Las cuestiones relacionadas con el sector de la vivienda que han supuesto la necesidad de intervención de esta Institución se centran principalmente en aspectos que tienen que ver con los procesos de adjudicación de las viviendas de protección pública, continuando con las diferentes casuísticas a que se ha hecho referencia en años anteriores. Dado que es imposible que la normativa reguladora prevea todas las circunstancias en las que se puedan encontrar los solicitantes de viviendas protegidas, aun cuando deba tender a ello, en algu-

nos casos la Defensora advirtió que se dan situaciones concretas frente a las cuales la respuesta normativa puede no resultar adecuada o equitativa, por lo que debe avanzarse en la mejora de estos procesos y criterios de adjudicación a la vista precisamente de la importante experiencia obtenida en estos años.

Otra cuestión que está empezando a plantearse con cierta frecuencia, como consecuencia del incremento experimentado en estos años del número de viviendas de protección pública y que, por tanto, puede seguir en aumento, son los defectos de construcción en las viviendas protegidas. El mandato de ofrecer una vivienda digna con una calidad constructiva adecuada debe guiar la actuación de las Administraciones públicas en su función de control de las edificaciones, en especial de las viviendas protegidas. Para ello, deben utilizarse los mecanismos de control e inspección existentes para comprobar la adecuación de las viviendas a las normas de edificación y de diseño y para establecer garantías de que se rectificarán en caso de incumplimiento, mediante los instrumentos jurídicos que prevé el ordenamiento para garantizar la ejecutividad forzosa de los actos administrativos: las multas coercitivas o la ejecución subsidiaria.

Por último, cabe destacar un problema incipiente que está empezando a plantearse en Navarra. Son algunas situaciones que empiezan a surgir de infravivienda, subarrendamientos, etc., en el caso de personas en situación de exclusión social o inmigrantes.

Situaciones vividas en la posguerra (particularmente entre 1940 y mediados de los 60), como el alquiler de habitaciones con derecho a cocina y baño, sirvieron en los últimos veinticinco años del siglo XX para medir el grado de progreso experimentado a nivel individual y colectivo. Tan sólo los pisos de estudiantes desplazados a las ciudades con universidad permitieron mantener viva una solución de alojamiento, que unas décadas después vuelve a ser habitual para un importante número de personas, ahora no necesariamente estudiantes o jóvenes.

Hoy, incluso hay personas que solamente pueden llegar a tener una cama en turno de ocho horas en habitaciones compartidas. Normalmente se trata de inmigrantes, a menudo en situación irregular, pero también otro tipo de personas en situación de exclusión social. En un principio se aprovechaban económicamente algunos nacionales sin escrúpulos, pero consolidada la presencia migratoria, ahora lo hacen extranjeros que han descubierto un negocio lucrativo en efectivo y sin fiscalidad que lo grave en la mayoría de las ocasiones.

Esta problemática, a la que se une la de las propias condiciones de habitabilidad que presentan estos espacios, y que ya se ha empezado a detectar, requiere una especial atención por parte de los poderes públicos y la adopción de las medidas precisas para superarla.

- Índice de quejas más significativas de esta área.

Urbanismo

- Deficiencias en los accesos a una urbanización de San Martín de Unx.
- Disconformidad con subasta de parcela por el Ayuntamiento de Cascante.
- Filtraciones provenientes de calleja de titularidad municipal en mal estado.
- Deficiente estado de agrupación de viviendas en Olite.
- Inactividad del Ayuntamiento de Allo ante expediente de ruina.
- Incumplimiento de las obligaciones urbanísticas por parte del Ayuntamiento de Leitza.
- Usurpación de vial público por particular.
- Disconformidad con procedimiento para adjudicar una parcela.

Vivienda

- Falta de empadronamiento en su domicilio habitual durante un periodo de tiempo.
- Revisión de subvención recibida por Gobierno de Navarra para alquiler de vivienda.
- Inadmisión de certificado de cuenta vivienda a solicitante de vivienda de protección oficial basada en la fecha de emisión del documento.
- Necesidad de nueva vivienda por superficie inadecuada.

02.3.14. Varios.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

| | |
|---------------|--|
| Varios | Funcionamiento de entidades locales |
| | Régimen de las fundaciones |
| | Problemas de convivencia entre vecinos |
| | Funcionamiento de empresas, entidades o asociaciones de carácter privado |

- Comentario.

Se incluye en este apartado un grupo variado de quejas que no tienen encaje en las áreas o apartados anteriores, junto con otro grupo de ellas en las que la Institución carece de competencia para intervenir por ir referidas a actuaciones de particulares o empresas privadas.

La nota que define esta área es su carácter residual frente al conjunto de la actuación de la institución. Ello la convierte en el marco adecuado en el que integrar aquellas quejas que, por las características de las materias a las que afecta, resultan de muy difícil ubicación en las grandes áreas en las que se ordena la labor de la institución. Esta característica, unida a la heterogeneidad de sus contenidos, dificulta la estructuración interna de los asuntos tratados dentro del área y hace que resulte complejo resaltar unos casos sobre otros.

De las que finalmente intervino la Defensora, los problemas existentes en algunas entidades locales o en las relaciones de éstas con sus vecinos, han vuelto a constituir nuevamente las más significativas. En ellas normalmente se ha venido planteando 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.

La intervención de la Defensora 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 la Constitución, en su más amplio sentido, encontrándose 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 del ámbito competencial de la Institución, algunas de las quejas formuladas no ha podido ser admitida a trámite al no ir referida a la actuación de una Administración pública y afectar las cuestiones planteadas al ámbito estrictamente privado de relaciones entre particulares. Otras han sido abordadas desde la perspectiva de la pura mediación, ya que la problemática que se suscitaba en las mismas afectaba a asuntos de innegable alcance humano. Junto a lo anteriormente señalado, conviene indicar que, en estos casos, se trata de orientar a los afectados sobre las distintas posibilidades de actuación de que disponen, a la vista del problema concreto que se refleja en su queja.

Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

- Periodicidad de las sesiones ordinarias de pleno y acceso a información de Concejales en el Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares.

02.3.15. Impulso de derechos.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

| | |
|----------------------------|--|
| Impulso de Derechos | Derecho a la información Derecho a una atención adecuada Obligación de responder |
| | Participación ciudadana |

- Comentario.

Al igual que en el año anterior, y para concluir con este análisis de las diferentes áreas en que estructura su actividad supervisora, la Defensora hace referencia a este apartado, que denomina “impulso de derechos” y que surge como consecuencia y en estrecha relación con la iniciativa adoptada por la Institución denominada “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra”.

Aquí se incluyen y analizan aquellas actuaciones o quejas que tienen que ver con materias tales como el derecho a la información; acceso a centros y oficinas; derecho a una atención adecuada; obligación de responder (silencio administrativo); participación ciudadana; transparencia en Administraciones públicas; desarrollo de sistemas de garantía y otras acciones de impulso de derechos.

Se pretende con esta área dejar constancia de las distintas actuaciones de las Administraciones Públicas de Navarra en estas materias, con la finalidad de contribuir a la adopción de las medidas precisas para la mejora en aquellas cuestiones que tengan que ver con los servicios de atención al ciudadano, la potenciación de la accesibilidad y receptividad de la Administración, conseguir que las políticas públicas sean transparentes y accesibles para los ciudadanos, la implantación y, en su caso, profundización en las Cartas de Servicios y, por último, a que las Administraciones Públicas hagan uso cada vez más intenso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en sus procesos de gestión interna, y en las formas de relacionarse con los ciudadanos y ciudadanas.

El avance normativo que se ha venido produciendo en Navarra en este sentido, en referencia, por ejemplo, al Título II de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, que se contiene en la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre; o al Decreto Foral 72/2005, de 9 de mayo, por el que se regulan las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Foral y de sus Organismos Autónomos, y las más recientes Leyes Forales 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, y 11/2007, de 4 de abril, de implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, debe servir, en esta línea, para la progresiva y efectiva adecuación de las distintas estructuras de las Administraciones Públicas a las exigencias y retos que plantea la ciudadanía en este sentido.

- Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

- Falta de contestación a solicitud de devolución de fianza.
- Acceso a documentación.
- Falta de resolución de procedimiento de responsabilidad patrimonial
- Falta de contestación al escrito presentado por Comunidad de Propietarios en relación a la viabilidad de proyecto deportivo en Mendillorri.
- Falta de contestación a solicitud de información en relación a las tasas por retirada de vehículo por grúa municipal.

QUEJAS AÑO 2006
Distribución por Áreas/Materias

| | |
|--|------------|
| TOTALES | |
| A. AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO | 13 |
| Agricultura | 7 |
| Comercio | 3 |
| Turismo | 2 |
| Industria | 1 |
| B. BIENESTAR SOCIAL | 48 |
| Tercera Edad | 11 |
| Menores y adolescentes | 10 |
| Discapacidades | 19 |
| Mujer | 5 |
| Otros | 3 |
| C. CULTURA, DEPORT, JUVENTUD Y BILINGÜISMO | 15 |
| Cultura | 2 |
| Deporte | 3 |
| Bilingüismo | 10 |
| E. EDUCACIÓN | 27 |
| F. FUNCION PUBLICA | 29 |
| H. HACIENDA | 25 |
| I. TRÁFICO E INTERIOR | 43 |
| Interior | 18 |
| Tráfico | 25 |
| J. JUSTICIA | 18 |
| M. MEDIO AMBIENTE | 40 |
| O. OBRAS PUBLICAS Y SERVICIOS | 44 |
| Obras Públicas | 23 |
| Servicios Públicos | 21 |
| S. SANIDAD | 42 |
| T. TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA | 37 |
| Trabajo | 5 |
| Seguridad Social | 8 |
| Extranjería | 9 |
| U. URBANISMO Y VIVIENDA | 52 |
| Urbanismo | 24 |
| Vivienda | 28 |
| V. VARIOS | 17 |
| D. IMPULSO DE DERECHOS | 19 |
| SUMA TOTAL | 454 |

CLASIFICACIÓN DE TIPOS DE QUEJAS

| | | | |
|--|-------------------------------------|--|----|
| A. Agricultura, Industria, Comercio y Turismo | A1.- AGRICULTURA Y GANADERIA | A1.1. CONCENTRACIÓN PARCELARIA | 0 |
| | | A1.3. AYUDAS ECONOMICAS | 3 |
| | | A1.5. APROVECHAMIENTOS COMUNALES | 2 |
| | A2.- COMERCIO | A2.1. ARBITRAJE DE CONSUMO | 0 |
| | | A2.3. VENTA AMBULANTE EN SAN FERMIN | 1 |
| | A3.- TURISMO | A3.1. AUTORIZACIONES DE ESTABLECIMIENTOS | 0 |
| | A4. INDUSTRIA | A4.1 ACTIVIDADES EXTRACTIVAS | 0 |
| B. Bienestar Social | B1.- TERCERA EDAD | B1.1. INGRESO Y CONDICIONES DE ESTANCIA EN RESIDENCIAS 3ª EDAD | 13 |
| | | B1.3. PENSIONES ASISTENCIALES (VIUDEDAD) | 2 |
| | | B1.5 AYUDAS | 1 |
| | B2.- MENORES Y ADOLESCENTES | B2.1. PROTECCIÓN | 5 |
| | | B2.3. ADOPCION INTERNACIONAL | 1 |

| | | |
|--|--|---|
| | B2.5. INFLUENCIA NUEVAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS COMUNICACION | 0 |
| B3.- DISCAPACIDADES | B3.1. ATENCIÓN SOCIO SANITARIA SALUD MENTAL | 6 |
| | B3.3. TRANSPORTE | 1 |
| | B3.5. FUNCIONAMIENTO CTROS. OCUPACIONALES Y ESPECIALES DE EMPLEO | 1 |
| | B3.99 OTRAS MATERIAS | 2 |
| B4.- MUJER | B4.1. VIOLENCIA DE GÉNERO | 3 |
| | B4.3. CONCILIACION VIDA FAMILIAR Y LABORAL | 1 |
| | B4.99. OTRAS MATERIAS | 1 |
| B5.- OTROS | B5.1. AYUDAS A LA FAMILIA | 1 |
| | B5.3. TUTELAJE | 0 |
| | B5.5. POBREZA Y EXCLUSION SOCIAL (MINORIAS ETNICAS, ...) | 2 |
| | B5.99. OTRAS MATERIAS | |
| C1.- CULTURA | C1.1. CONSERVACIÓN Y PROTECCIÓN PATRIMONIO HISTÓRICO | 1 |
| C. Cultura, deporte, juventud y bilingüismo | C1.99. OTRAS MATERIAS | 1 |
| C2.- DEPORTE | C2.1. FUNCIONAMIENTO FEDERACIONES DEPORTIVAS | 0 |

| | | |
|-------------------------|--|-----------|
| | C2.99. OTRAS MATERIAS | 0 |
| C3.- JUVENTUD | C3.1. HÁBITOS Y SALUD (BULIMIA, ANOREXIA, DROGADICCIÓN, ETC.) | 0 |
| | C3.3. VIOLENCIA | 0 |
| | C3.99. OTRAS MATERIAS | 0 |
| C4.- BILINGÜISMO | C4.1. ROTULACIONES DEPENDENCIAS Y ESPACIOS PÚBLICOS | 0 |
| | C4.3. COMUNICACIONES A LOS CIUDADANOS | 2 |
| | C4.5. PERFILES LINGÜÍSTICOS PLANTILLAS | 1 |
| | C4.99. OTRAS MATERIAS | 2 |
| | | 15 |
| E1.- EDUCACIÓN | E1.1. EDIFICIOS ESCOLARES (SEGURIDAD, CONSERV. Y CONSTRUCCIÓN) | 1 |
| | E1.3. ALUMNOS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES | 2 |
| | E1.5. ACCESO A CENTROS (APLICACION CRITERIOS) | 1 |
| | E1.7. FUNCIONAMIENTO CENTROS (CONVIVENCIA) | 2 |
| | E1.9. BECAS Y AYUDAS | 3 |
| | E1.11. ESTUDIOS SUPERIOR DE MUSICA | 0 |
| E. Educación | E1.99. OTRAS MATERIAS | 9 |
| | | 27 |

| | | |
|------------------------------|---|-----------|
| F1.- FUNCIÓN PÚBLICA | F1.1. MOVILIDAD Y CARRERA ADMINISTRATIVA | 3 |
| | F1.3. REGIMEN RETRIBUTIVO | 1 |
| F. Función Pública | F1.5. REGIMEN DISCIPLINARIO | 1 |
| | F1.7. REGIMENES ESPECIALES (LABORAL, DOCENTE, SANITARIO) | 2 |
| | F1.99. OTRAS MATERIAS | 1 |
| | 29 | 29 |
| H1.- HACIENDA | H1.1. DEMORAS EN RESOLUCIÓN RECLAMACIONES tribunal económico administrativo foral | 0 |
| | H1.3. TRIBUTOS LOCALES Y REGISTROS FISCALES | 15 |
| H. Hacienda | H1.5. INFORMACION TRIBUTARIA | 0 |
| | H1.7. COORDINACIÓN CON HACIENDAS FORALES | 0 |
| | H1.99. OTRAS MATERIAS | 2 |
| | 25 | 25 |
| I1.- INTERIOR | I1.1. JUEGOS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS | 2 |
| | I1.3. ADMINISTRACION PENITENCIARIA | 3 |
| I. Tráfico e interior | I1.5. ACTUACIONES POLICIALES | 5 |
| | 19 | 19 |
| I2. TRÁFICO | I2.1 SANCIONES EN MATERIA DE TRÁFICO | 19 |
| | I2.99. OTRAS MATERIAS | 5 |
| | 43 | 43 |

| | | |
|------------------------------|--|-----------|
| T2.- SEGURIDAD SOCIAL | T2.1. PENSIONES MÍNIMAS | 2 |
| | T2.3. RECONOCIMIENTO DE DERECHO A PRESTACION | 3 |
| | T2.99. OTRAS MATERIAS | 1 |
| T3.- EXTRANJERÍA | T3.1. PERMISOS DE RESIDENCIA Y TRABAJO A EXTRANJEROS | 9 |
| | T3.3. INTEGRACION SOCIAL | 0 |
| U1.- URBANISMO | U1.1. CONFIGURACIÓN PLANEAMIENTO | 4 |
| | U1.3. REGIMEN URBANISTICO DEL SUELO | 2 |
| | U1.5. PATRIMONIO PUBLICO DEL SUELO | 1 |
| | U1.7 RECTIFICACIONES CATASTRALES | 0 |
| U2.- VIVIENDA | U2.1. DIFICULTAD DE ACCESO A VIVIENDA | 2 |
| | U2.3. DEFICIENCIAS CONSTRUCTIVAS EN V.P.O. | 1 |
| | U2.5. APLICACION NUEVA LEY VIVIENDA (LF 8/2004) | 3 |
| | U2.7 CONDICIONES DE HABITABILIDAD | 2 |
| V1.- VARIOS | V1.1. FUNCIONAMIENTO DE ENTIDADES LOCALES | 5 |
| | V1.3. OTRAS MATERIAS SIN CLASIFICAR | 11 |
| V. Varios | | 17 |

| | | |
|----------------------------|---|-----------|
| D1.- CARTA DERECHOS | D1.1. DERECHO A LA INFORMACIÓN | 1 |
| | D1.3. DERECHO A UNA ATENCIÓN ADECUADA | 3 |
| | D1.5. PARTICIPACION CIUDADANA | 1 |
| | D1.7. OTROS DERECHOS DE LA CARTA | 0 |
| | D1.9. OTRAS ACCIONES DE IMPULSO DE DERECHOS | 0 |
| | D1.99. OTRAS MATERIAS | 0 |
| | | 19 |

D. Impulso de derechos