

BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VI Legislatura

Pamplona, 13 de junio de 2006

NÚM. 58-2

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—Informe anual de la gestión realizada por la Defensora del Pueblo de Navarra durante el año 2005 ([Pág. 2](#)).

(El Informe se publica en tres volúmenes del Boletín Oficial, números 58-1, 58-2 y 58-3)

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

Informe anual de la gestión realizada por la Defensora del Pueblo de Navarra durante el año 2005

ÍNDICE NÚM. 58-2

5. VALORACIÓN GENERAL DE LAS MATERIAS OBJETO DE QUEJA DURANTE EL AÑO 2005 (Pág. 3).
- 5.1. Aspectos Generales (Pág. 3).
 - 5.1.1. Introducción (Pág. 3).
 - 5.1.2. Agricultura, Industria, Comercio y Turismo (Pág. 4).
 - 5.1.3. Bienestar Social (Pág. 6).
 - 5.1.4. Cultura, Deporte y Bilingüismo (Pág. 9).
 - 5.1.5. Educación (Pág. 11).
 - 5.1.6. Función Pública (Pág. 13).
 - 5.1.7. Hacienda (Pág. 15).
 - 5.1.8. Interior (Pág. 16).
 - 5.1.9. Justicia (Pág. 18).
 - 5.1.10. Medio Ambiente (Pág. 20).
 - 5.1.11. Obras Públicas y Servicios Públicos (Pág. 23).
 - 5.1.12. Sanidad (Pág. 24).
 - 5.1.13. Trabajo, Seguridad Social y Extranjería (Pág. 27).
 - 5.1.14. Urbanismo y Vivienda (Pág. 29).
 - 5.1.15. Otros (Pág. 32).
 - 5.2. Resoluciones Destacadas (Pág. 33).
 - 5.2.1. Demora en la construcción Colegio Patxi Larrainzar (Pág. 33).
 - 5.2.2. Información a la población sobre los niveles de ozono (Pág. 36).
 - 5.2.3. Centros de Rehabilitación Psicosocial (Pág. 40).
 - 5.2.4. Subasta de solares del Ayuntamiento de Pamplona (Pág. 53).
 - 5.3. Respuesta de las Administraciones a las solicitudes de información y Resoluciones de la Defensora del Pueblo (Pág. 56).
 - 5.3.1. Respuesta a las solicitudes de información y a las resoluciones formuladas (Pág. 56).
 - 5.3.2. Relación de Resoluciones aceptadas, rechazadas y pendientes de contestación (Pág. 59).
6. VALORACIÓN ESTADÍSTICA (Pág. 62).
- 6.1. Estadística de Quejas del Año 2005 (Pág. 62).
 - 6.2. Evolución de Quejas 2001-2005 (Pág. 76).
7. LA RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS (Pág. 83).
- 7.1. Oficina de Información (Pág. 83).
 - 7.2. Entrevistas personales con la Defensora (Pág. 85).
8. ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN (Pág. 85).
- 8.1. Conocimiento de la Institución por parte de la Población (Pág. 86).
 - 8.2. Presencia en Medios de Comunicación (Pág. 87).
 - 8.3. Campaña "Actuar" (Pág. 87).
 - 8.4. Nueva Página Web Accesible (Pág. 89).
 - 8.5. Master Derechos Humanos Universidad de Alcalá (Pág. 90).
 - 8.6. Otras Charlas y conferencias Públicas de la Defensora (Pág. 91).

5 VALORACIÓN GENERAL DE LAS MATERIAS OBJETO DE QUEJA DURANTE EL AÑO 2005

5.1. ASPECTOS GENERALES

5.1.1. INTRODUCCIÓN

El balance del funcionamiento del quinto año de nuestra Institución nos permite llevar a cabo con mayor amplitud una mirada retrospectiva a la labor realizada y a la forma de difundirla a través de nuestro Informe Anual.

Es por ello que, si cabe, todavía queremos darle más relevancia a este instrumento de relación con el Parlamento de Navarra que constituye el Informe Anual, el cual, más allá de convertirse en el cumplimiento de una previsión contenida 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 un elemento destacado para la valoración de la situación de protección de los derechos en nuestra Comunidad Foral.

Así, tal y como contempla el artículo del mencionado texto legal se debe dar cuenta en este informe del número y tipo de quejas presentadas, del resultado de las investigaciones realizadas, tanto de oficio como a instancia de parte, así como de las advertencias, sugerencias, recordatorios y recomendaciones dirigidas a los órganos que están sujetos a la supervisión de esta Institución. Además, caso de estimarse conveniente, puede proponerse la modificación o derogación de preceptos legales cuando ello garantice, en opinión de la Institución, un mejor funcionamiento de las Administraciones Públicas o, en su caso, el dictado de nuevas normas, en lo que se ha dado en llamar función promocional del Derecho.

Es preciso señalar que el Informe Anual no es sólo una simple memoria de actividades, como inicialmente cabría pensar. Al contrario, el mismo se constituye en el principal instrumento para incidir ante los poderes públicos en la mejor defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, divulgando las resoluciones elaboradas por la Institución así como otro tipo de actividades desarrolladas en la misma línea. Los Ombudsmen son definidos como una magistratura de persuasión, es por ello que necesitan reforzar y canalizar su auctoritas a través de vías adecuadas, como lo son los informes anuales y cuando se producen, asimismo, a través de los informes especiales que elaboran.

Por ello, venimos dando especial importancia en todos nuestros informes anuales a este apartado que bajo la rúbrica "Valoración General de las

materias objeto de queja" pretende ofrecer esa visión general de la situación de las diferentes Áreas en que estructuramos nuestra actividad desde la óptica de las quejas que nos formulan los ciudadanos y ciudadanas, y a través de las cuales, como ya hemos venido manifestando, se materializa fundamentalmente la labor de supervisión a que se refiere el art. 1.3 de nuestra Ley Foral reguladora.

En este sentido, no cabe duda que las quejas que se nos presentan constituyen un elemento destacado y fundamental, no sólo en la percepción que los ciudadanos y ciudadanas 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 mas deficiencias o carencias presentan en sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas.

Por ello en este apartado pretendemos efectuar una valoración de esta actividad desarrollada, haciendo referencia a las cuestiones más destacadas que se nos han presentado y ofreciendo en suma una visión lo mas descriptiva posible sobre las mismas, que permita cuando menos una primera aproximación a los diferentes problemas que se derivan de ellas. Este análisis, siguiendo la línea marcada en anteriores informes, se realiza de conformidad a las áreas o materias en las que venimos estructurando o clasificando la actividad supervisora relacionada con las quejas.

En este año 2005 además esta clasificación ha sido objeto de una modificación que pretende desglosar de una manera algo más amplia el tipo de quejas que se han venido formulando en cada una de las área o materias que hemos venido utilizando a lo largo de nuestros anteriores informes anuales. No obstante, esta mayor concreción se ha realizado sin querer llegar a una clasificación o descripción demasiado exhaustiva que impidiera por otra parte tener esa visión conjunta de la materia que pretendemos ofrecer en este apartado de nuestro informe.

Como ya venimos haciendo también en estos informes, nos parece conveniente, al objeto de su estudio y conocimiento más detallado por quién tenga interés en examinar su contenido, dejar constancia de forma amplia de las diferentes quejas más significativas que se nos han venido formulando a lo largo del correspondiente año. A tal fin, no sólo hacemos el oportuno reflejo de las mismas en el índice que sigue a este apartado, y que se ajusta a la clasificación antes mencionada, sino que adjuntamos al presente informe en formato CD y a texto completo estas quejas en las

que, por parte de la Institución, se ha formulado a las distintas administraciones afectadas algún tipo de recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias, dando cuenta también en ellas de la postura que finalmente adoptó la administración en relación con nuestras indicaciones.

Consideramos que el esfuerzo que supone el amplio y extenso reflejo de estas quejas y también de su análisis, constituye el mejor modo de que se conozca no sólo la problemática que subyace en cada uno de los casos, sino de igual manera los términos en que se articula nuestra relación con las distintas administraciones implicadas en las quejas de que se trate. La solidez argumental de nuestros posicionamientos y el rigor técnico de nuestras resoluciones constituye una preocupación destacada en nuestras actuaciones desde el comienzo del funcionamiento de esta Institución. Así lo habrán podido constatar las distintas administraciones con las que nos hemos relacionado durante estos años, y queremos que la oportunidad que nos brinda este informe anual sirva de nuevo para dejar constancia de ello.

Venimos insistiendo en que la colaboración que precisamos de las distintas Administraciones Públicas para el cumplimiento de la función que tenemos encomendada no sólo debe partir de la

consideración del papel destacado que ostenta una institución garantista como la nuestra, sino que tiene que verse acompañada de la verdadera toma de conciencia de la posición del ciudadano o ciudadana que se ha dirigido a nosotros formulando una queja, el cual tiene derecho a obtener una adecuada respuesta a sus planteamientos, tanto por parte nuestra como por parte de la Administración a la que va referida la queja en cuestión.

En consecuencia, a continuación efectuamos la exposición a que hacemos referencia dando cuenta de las cuestiones más destacadas que nos han sido planteadas en el ejercicio de nuestra actividad supervisora.

Al comienzo de cada área reflejamos 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 el CD que se acompaña al presente informe.

5.1.2. AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

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

Agricultura	Concentración parcelaria
	Ayudas económica
	Aprovechamientos comunales
Comercio	Arbitraje de consumo
	Protección consumidor (etiquetados-garantías)
Industria	Actividades extractivas

Comentario

En lo que se refiere a AGRICULTURA, nuevamente han vuelto a formularse quejas referidas al desarrollo de los procesos de **concentración parcelaria**. En ellas, y si bien el elemento común lo viene constituyendo la discrepancia con la configuración y/o características de las fincas de reemplazo que son adjudicadas a algunos de los titula-

res afectados por dichos procesos, también se viene a plantear en ocasiones cuestiones relativas a la propiedad de las fincas, en cuyo caso y con carácter general corresponde a la jurisdicción civil dirimir tales discrepancias.

El número más significativo de quejas ha tenido que ver, como ya viene ocurriendo en años anteriores, con cuestiones relativas al **aprovecha-**

miento de bienes comunales en su más amplio concepto. Los aprovechamientos que tienen que ver con los pastos, en su doble aspecto de criterios de configuración de los distintos lotes objeto de adjudicación, así como de sus repercusiones en la limpieza viaria como consecuencia de su proximidad y tránsito por el casco urbano, y especialmente los relacionados con los terrenos o fincas de cultivo comunales han constituido los casos más frecuentes en esta materia.

Debe de hacerse mención igualmente a las quejas que se nos han vuelto a efectuar y que tienen que ver con los convenios transaccionales que se vienen realizando por las entidades locales de Navarra en relación con la recuperación de determinados bienes comunales.

En ellos, las personas que nos formulan la queja suelen centrar la misma en aspectos que tienen que ver con la propiedad de los terrenos y con los términos que se reflejan en el propio convenio que se les propone.

A este respecto hemos venido trasladando a quienes nos formulan estas quejas que ha de tenerse en cuenta en primer lugar la naturaleza voluntaria de este tipo de convenios transaccionales y, en consecuencia, de todas y cada una de las cláusulas en él contenidas, entre las que suelen incluirse las referidas a la superficie que se asigna a los particulares y las parcelas en las que dicha asignación serán efectivas.

No puede desconocerse que la finalidad de este tipo de convenios, a la luz de lo establecido en los artículos 30, 31 y 32 del Reglamento de Bienes de las Entidades Locales de Navarra, no es otra que la de buscar una solución precisamente en los casos en que, por las especiales circunstancias que concurren en los mismos, se considera conveniente y posible evitar los litigios o pleitos que conllevarían el mantenimiento de la actual situación. En suma las partes que ven afectados sus derechos, entidades locales y particulares, necesariamente deben de ceder en sus planteamientos iniciales en aras de alcanzar una solución, si no plenamente satisfactoria, sí por lo menos asumible por las mismas.

De lo contrario, tal y como venimos indicando a las personas que nos formulan este tipo de quejas, la vía a la que cabe acudir para la reclamación de estos derechos, si se pretende su reconocimiento íntegro, no será la del Convenio sino que deberá ser la judicial, en concreto los tribunales del orden civil, que son los competentes para dilucidar este tipo de cuestiones relativas a la propiedad de fincas.

Por lo que respecta a COMERCIO Y CONSUMO las reclamaciones que efectúan determinados ciudadanos que consideran vulnerados sus **derechos como consumidores** vuelven a ser las que centran este apartado.

En muchos de estos supuestos, cuando la queja o reclamación se dirige directamente contra la empresa o establecimiento concreto, se informa al ciudadano de la posibilidad que le asiste de acudir a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor así como sobre la posibilidad de presentar reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo, poniendo en su conocimiento el procedimiento de arbitraje en el caso de que la empresa contra la que se presenta la reclamación se encuentre adherida al referido sistema de mediación.

No obstante lo expuesto, si de los hechos denunciados se apreciase una posible infracción de las disposiciones vigentes en lo que respecta al estatuto del consumidor y usuario, se les informa que tienen la posibilidad de interponer una denuncia ante el servicio de Consumo del Gobierno de Navarra.

Y es en este aspecto, el de las distintas cuestiones que tienen que ver con las reclamaciones que se efectúan ante los servicios de consumo del Gobierno de Navarra, al discrepar con los servicios prestados por algún establecimiento comercial o industrial, las que normalmente se someten a nuestro conocimiento.

Así, y con ocasión del análisis que efectuamos de un supuesto en el que la queja versaba sobre el período de garantía en una reparación efectuada por un Taller Mecánico de automóvil, pusimos de manifiesto que, no sólo constituye una infracción en materia de consumo la negativa a la reparación gratuita de un vehículo en período de garantía, sino también el incumplimiento de las obligaciones que la Ley impone de documentar o justificar debidamente al consumidor ciertos aspectos de los que dependerá el efectivo ejercicio de los derechos que tiene legalmente reconocidos.

Por ello, y sin perjuicio del supuesto concreto que se trataba, respecto al que consideramos debía de volver a comprobarse los posibles incumplimientos de la normativa de aplicación, formulamos una recomendación de carácter general al Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo del Gobierno de Navarra para que, en lo sucesivo se contemplase la posibilidad de realizar una campaña informativa dirigida a todos los talleres de reparación de automóviles de Nava-

rra, que estuviera encaminada a informar a éstos del contenido y alcance de sus obligaciones legales en defensa de los derechos del consumidor.

Índice de quejas mas significativas de esta área (Se contienen a texto completo en CD)

Agricultura y ganadería:

– Suciedad ocasionada en vía pública de Genevilla por continuo tránsito de rebaños de ganado.

– Solicitud de información en relación con el deslinde de parcelas comunales en Murillo El Fruto.

Comercio y Consumo:

Tramitación de denuncia ante el Servicio de Consumo por actuación de taller de reparación de vehículos.

5.1.3. BIENESTAR SOCIAL

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

Tercera Edad	Condiciones de estancia en residencias de la tercera edad
	Atención domiciliaria
	Pensiones asistenciales (viudedad)
	Ocio y tiempo libre
Menores y Adolescentes	Protección
	Adopción internacional
Discapacidades	Atención sociosanitaria salud mental
	Accesibilidad (eliminación de barreras, etc.)
	Transporte
	Ayudas
	Funcionamiento Centros Ocupacionales y Especiales de empleo
Otros	Ayudas a la familia
	Otras ayudas
	Tutelaje

Comentario

En este apartado de BIENESTAR SOCIAL queremos traer a colación parte del documento de reflexión que esta Institución presentó ante el Parlamento de Navarra en el mes de abril de 2005 en torno a una posible reforma de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, en el que hacíamos referencia a que la experiencia de estos más de veinticinco años

de vigencia de nuestra Constitución ha servido para constatar las dificultades existentes para dotar de una **garantía plena a los derechos sociales**, que de su normatividad se pase a la prescriptividad que permita alcanzar unos niveles de garantía que se asemejen a los de los derechos que podríamos denominar de libertad, que se contienen básicamente en el Capítulo Segundo del Título I del texto constitucional.

Decíamos que, cuando en estos momentos nos encontramos con la referencia y existencia de los denominados derechos de tercera generación, que giran en torno al concepto de la solidaridad, queda todavía mucho camino por recorrer en lo que respecta al grado de efectividad y cumplimiento de los derechos sociales o también conocidos como de segunda generación, y que se concretan fundamentalmente en los principios rectores de la política social y económica a que se refiere nuestra Constitución.

Ciertamente, de los poderes públicos depende la efectividad de estos derechos y a ellos corresponde adoptar las medidas que los hagan posibles, por más que nos encontremos también con un factor extrajurídico de decisiva importancia para su eficacia real como es la existencia de las estructuras y condiciones socio-económicas que hagan posible su ejercicio.

Sin embargo, la dimensión prestacional de la gran mayoría de estos derechos hace necesario que la regulación legal de los mismos esté acompañada inexcusablemente de las posibilidades de su ejercicio real y efectivo. De lo contrario nos encontraremos con un conjunto de normas programáticas que supondrán una forma de incumplimiento de la obligación de legislar en un sentido social, y que serían contrarias al mandato del artículo 9.2 de la Constitución.

Como consecuencia de tales consideraciones, llamábamos la atención de que cualquier posible proceso de reforma en este sentido debía de servir para conseguir un mayor grado de vinculatoriedad de los poderes públicos, en este caso de Navarra, a través de una mayor precisión en la determinación de los objetivos a alcanzar y de los instrumentos a utilizar para ello, caminando de esta forma en la propia dirección que nos marca la Constitución y avanzando en el significado real del Estado Social que instituye, de manera que los derechos sociales dejen de concebirse como derechos teóricos y tiendan a convertirse en derechos efectivos.

En esta dirección, y como primer aspecto destacable debemos hacer referencia en primer lugar a la Ley Orgánica 1/2005, de 20 de mayo que, tras el referéndum celebrado el 20 de febrero de 2005, autoriza la ratificación por España del Tratado por el que se establece una Constitución Europea, firmado en Roma el 29 de octubre de 2004, que desde el punto de vista social incorpora la Carta de Derechos Fundamentales (que había sido aprobada en Niza en el año 2000) al Tratado Constitucional, pasando así a ser jurídicamente vinculante. La misma incluye un amplio catálogo

de derechos, todos ellos ya contemplados en diversos Convenios e Instrumentos legislativos, pero a los que se otorga rango constitucional.

También en esta misma línea, y retomando la referencia que en nuestro anterior informe anual hacíamos a la presentación por parte del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales del Libro Blanco sobre la atención a las personas dependientes en España, la aprobación por el Consejo de Ministros el pasado 23 de diciembre de 2005 del Anteproyecto de Ley de Autonomía y Dependencia, cuya remisión a las Cortes Generales para su aprobación está próxima, constituye otro elemento destacable en el avance hacia la efectividad de los derechos de contenido social.

Se trata de una laguna de protección que afecta a un importante grupo de personas que por sus dificultades, enfermedades o trastornos, precisan del apoyo de otras para realizar las actividades más básicas de la vida cotidiana y que, por tanto, afecta a su dignidad.

Finalmente, y en el ámbito de nuestra Comunidad, otro hecho destacable lo constituye la aprobación en el mes de septiembre de 2005 por parte del Departamento de Bienestar Social del Gobierno de Navarra, del Documento Base para una Ley de Servicios Sociales en la Comunidad Foral de Navarra, con el que se pretende iniciar el debate y reflexión sobre los principios y contenidos que debe contemplar la nueva Ley Foral de Servicios Sociales que venga sustituir a la anterior Ley sobre esta materia, que data de 1.983 y que, obviamente pese a su carácter pionero en aquel momento, requiere una actualización y acomodación a nuestro tiempo.

Todo ello, pero especialmente esta última iniciativa a que hicimos referencia dado el ámbito competencial establecido, debe constituir un punto de inflexión en la verdadera y efectiva construcción del sistema de derechos de los ciudadanos y ciudadanas frente a las Administraciones foral y municipales prestadoras de servicios sociales así como de sus garantías. Ya no basta en esta materia autorizar o habilitar la creación de determinados servicios o prestaciones, el esfuerzo que cabe exigir a los poderes públicos en estos momentos es el de fijar estándares concretos de prestaciones, en cantidad y calidad, capaces de garantizar un nivel mínimo de derechos sociales.

Estos años de funcionamiento atendiendo a ciudadanos y a sus distintos problemas nos han servido también para comprobar que sus quejas tienen que ver en ocasiones más con problemas de índole general y colectiva que con situaciones

individuales a las que poder dar una solución concreta, por más que siempre hemos tratado de ocuparnos de una forma lo más personalizada e individualizada posible de cada supuesto que se nos ha planteado a fin de dar una respuesta lo más satisfactoria posible a quién se dirigía a nosotros.

En lo referente a Bienestar Social esto resulta todavía más evidente y en ocasiones cualquier análisis de la problemática que subyace en algunas de las quejas requiere una actuación de oficio más amplia de la Institución, que venimos articulando a través de los Informes Especiales o de recomendaciones de carácter general aunque, lógicamente, atribuyendo la correspondiente prioridad a aquellos temas que consideramos más necesitados de atención, por más que todas estas problemáticas son importantes.

El Informe Especial sobre la atención a la dependencia de las personas mayores en Navarra o las distintas actuaciones en relación a los **derechos de los menores** constituyen un ejemplo de esta dinámica.

En el año 2005 merece resaltarse, por lo que a este último colectivo se refiere, la aprobación de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, respecto a la que, con carácter previo a su aprobación, esta Institución trasladó su posición al Parlamento de Navarra a los efectos de que se tuvieran en cuenta algunos aspectos susceptibles de mejora así como la necesidad de dotación de recursos y de un rápido desarrollo reglamentario de algunas de sus previsiones, para que se cuente con los instrumentos precisos para lograr la transformación real de las condiciones de vida de los niños y adolescentes más desprotegidos.

Como consecuencia del importante papel que viene a reconocer el art. 14 de dicho texto legal a esta Institución en materia de defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, y continuando con la labor que ya se viene desarrollando a lo largo de estos años, especialmente centrada en determinados aspectos relacionados con la atención y protección que desde las Administraciones Públicas debe prestarse a los menores, a lo largo del año 2006 se tiene previsto elaborar un Informe Especial sobre esta materia que pretende analizar y evaluar el sistema de protección de menores en el ámbito de nuestra Comunidad Foral.

Continuando con el análisis de este apartado de Bienestar Social y en relación con la tipología de las quejas presentadas a lo largo del año 2005, se viene de alguna forma a mantener similar tóni-

ca a la de años anteriores, constituyendo las más destacadas las relacionadas con la **Tercera Edad**, en concreto una vez más todo aquello que tiene que ver con la atención domiciliaria y, especialmente, la situación de muchas de estas personas con unos ingresos, fundamentalmente proveniente de las pensiones mínimas del sistema, que resultan claramente insuficientes.

En el ámbito de las **discapacidades**, de nuevo las carencias existentes en materia de atención sociosanitaria a las personas con enfermedad mental han vuelto a ser objeto de queja, por más que en esta materia ya se han comenzado a dar algunos de los pasos previstos en el Programa de Atención a Personas con Trastorno Mental Grave aprobado en el año 2005, en especial la puesta en funcionamiento de los denominados Centros de Rehabilitación Psicosocial.

No obstante en esta materia, sigue siendo evidente la insuficiencia de recursos residenciales para algunos de estos enfermos así como la potenciación y mejora de la necesaria coordinación y seguimiento que en este ámbito debe efectuarse desde el campo sanitario.

Como cuestión novedosa en este año nos hemos ocupado, con ocasión de una queja presentada al respecto, no sólo sobre la problemática del acceso a los **Centros Ocupacionales o a los Centros Especiales de Empleo** por parte de personas con algún tipo de discapacidad, sino que hemos analizado en relación a estos últimos la labor de supervisión y control de los mismos, especialmente en lo que se refiere a los aspectos de su funcionamiento en los que resulta preceptiva la intervención de los Equipos Multiprofesionales.

En esta materia, como ocurre también en otras, la concurrencia de funciones asignadas a distintos Departamentos u organismos dentro de la Administración, en este caso al Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo y al Instituto Navarro de Bienestar Social, a veces contribuye a que no se asuma con la plenitud que requiere el ejercicio de las funciones que se tienen atribuidas en una materia determinada. Así por más que evidentemente las funciones de supervisión y control de estos Centros Especiales de Empleo corresponde al Departamento citado, dado que constituyen fundamentalmente un medio de integración del mayor número posible de personas con discapacidad al régimen normal de trabajo y que, además, cuentan con financiación pública a través de ayudas económicas, desde dicho Departamento se nos venía a remitir al Instituto Navarro de Bienestar Social al ser las Unidades de Valoración del mismo las que se ocupan, en

tanto y cuanto no se creen los Equipos Multiprofesionales encargados de estos temas, del componente técnico de valoración relacionado con el grado de capacidad de trabajo o de integración de estas personas.

Para acabar este apartado referido al área de Bienestar Social, hacer referencia por último a que continúan llegando quejas relacionadas con el tiempo y forma en que se desarrolla el proceso que se sigue ante el Departamento de Bienestar Social para la obtención del certificado de idoneidad necesario para optar a la **adopción internacional**, así como sobre la actuación de las Entidades Colaboradoras en estos procesos (ECAI),

Índice de quejas mas significativas de esta área (Se contienen a texto completo en CD)

Discapacidad:

– Accesibilidad en edificios y espacios públicos de Lerín.

– Insuficiencia de plazas para ingreso en Centros Ocupacionales.

– Solicitud de transporte adaptado y asistido para acudir desde Cortes a la Residencia Carmen Aldave de Pamplona.

– Supervisión del funcionamiento de los Centros Especiales de Empleo.

– Situación convivencial de varias personas afectadas por supuesta enfermedad mental.

Tercera Edad:

– Suspensión de la prestación del Servicio de Atención a Domicilio en Murillo el Cuende.

Otros:

– Bonificación cuotas de inscripción a familias numerosas en Escuela Municipal de Danzas de Tudela.

5.1.4. CULTURA, DEPORTE Y BILINGÜISMO

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

Cultura	Conservación y protección patrimonio histórico
	Utilización de instalaciones deportivas
Bilingüismo	Rotulaciones dependencias y espacios públicos
	Comunicaciones a los ciudadanos
	Atención en dependencias (administrativas-sanitarias)
	Perfiles lingüísticos plantillas

Comentario

En esta área, en la que agrupamos estas tres materias, un año más las quejas relacionadas con el uso del vascuence en las Administraciones Públicas de Navarra han sido las que han ocupado especialmente nuestra atención como consecuencia de las ocasiones en que los ciudadanos y ciudadanas nos han planteado su discrepancia con alguna actuación en este sentido.

No obstante, y por lo que se refiere al ámbito del DEPORTE se debe hacer referencia igualmente a la disconformidad que en alguna ocasión se nos han planteado en relación a las condiciones de

utilización de instalaciones deportivas municipales, y también en materia de CULTURA a cuestiones relacionadas con determinadas intervenciones arqueológicas desarrolladas fundamentalmente en Pamplona.

En uno de estos casos nos ocupamos de analizar el retraso que se nos ponía de manifiesto en la elaboración y finalización de la memoria arqueológica resultante de la intervención llevada a cabo en la Plaza del Castillo de Pamplona, a raíz de las obras de construcción de un aparcamiento subterráneo.

Tras interesarnos fundamentalmente por las previsiones de finalización de dicha memoria y, sobre todo, por la situación del Almacén de Arqueología del Departamento de Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana, que venía impidiendo desde noviembre de 2004 hacer nuevas entregas y la incidencia de esta circunstancia en el normal desarrollo de los trabajos y depósito de los materiales, se nos informó desde dicho Departamento de las medidas que se tenía previsto adoptar para paliar dicha situación y poder dar cabida al importante número de piezas provenientes, no sólo de la intervención llevada a cabo en la Plaza del Castillo de Pamplona, sino en otro tipo de intervenciones que han dado lugar junto a ésta a un volumen destacado de piezas y materiales.

En lo que se refiere a BILINGÜISMO, hacíamos referencia en nuestro anterior informe anual a dos circunstancias concretas que consideramos deben ser nuevamente mencionadas dada la influencia que vienen teniendo en este tema.

De un lado, la aparente ausencia de unas pautas o criterios homogéneos y definidos por parte de la Administración en general a la hora de actuar en esta materia en los diferentes supuestos que se nos vienen planteando, centrados fundamentalmente en el ámbito de las relaciones de las Administraciones Públicas con los ciudadanos, especialmente en la zona mixta.

De otro, la existencia de un buen número de pronunciamientos judiciales de diversa índole y contenido, consecuencia del considerable número de recursos interpuestos contra las diversas normas aprobadas para regular esta materia así como contra actuaciones concretas de desarrollo y ejecución de la misma, lo cual decíamos, y volvemos a reiterar, no contribuye precisamente a dotar de seguridad y certidumbre en estos momentos a esta materia.

Tras hacer referencia a estas dos cuestiones, y a las consecuencias que las mismas tienen en nuestra labor de supervisión y análisis de las quejas que se nos presentan a este respecto, especialmente por lo que se refiere a los pronunciamientos judiciales como consecuencia de lo establecido en el art. 23.2 de nuestra Ley Foral reguladora, destacábamos en nuestro anterior informe anual la oportunidad que representaba en este sentido la ponencia constituida en el Parlamento de Navarra para abordar en concreto esta cuestión.

Lamentablemente, en el seno de la misma no fue posible llegar a los acuerdos precisos que permitieran efectuar de una forma consensuada las

correspondientes propuestas de actuación en una materia que, en opinión de esta Institución, está necesitada de tal consenso y, sobre todo, de alcanzar un acuerdo claro sobre la forma de actuar en este sentido por parte de las distintas Administraciones Públicas de Navarra.

La reciente aprobación por el Parlamento de Navarra el 2 de febrero de 2006 de una Resolución por la que se “insta 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”, constituye de nuevo una destacada ocasión para avanzar en la línea anteriormente comentada.

En la actualidad, transcurridos casi veinte años desde la aprobación de la Ley Foral del Vascuence, la realidad sociolingüística de nuestra Comunidad no es la misma que entonces. En este sentido, si tenemos en cuenta los datos que se desprenden del Estudio sociolingüístico sobre el vascuence en Navarra, realizado en el año 2003 por la Dirección General de Universidades y Política Lingüística del Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, el número de personas que entiende, habla, lee y escribe en vascuence bien sea de forma correcta o con dificultades en la zona mixta ya es superior al de la zona vascófona, siendo dentro de la zona mixta más relevante esta circunstancia en el caso de Pamplona al constituir obviamente y con diferencia el municipio de mayor población dentro de dicha zona.

En consecuencia, y en la línea anteriormente apuntada y acordada por el Parlamento de Navarra, se hace preciso una adecuación de las diferentes disposiciones aplicables a dicha realidad sociolingüística, que dote de la necesaria seguridad jurídica a esta materia en términos de razonabilidad y equilibrio de los derechos que se encuentran en juego, tal y como por otra parte proclama la propia Ley Foral del Vascuence entre sus objetivos esenciales, al referirse expresamente en su artículo 1 al de garantizar su uso con arreglo a “principios de voluntariedad, gradualidad y respeto” y “de acuerdo a la realidad sociolingüística de Navarra”.

Entrando a analizar algunas de las cuestiones que han sido objeto de queja, y sin perjuicio de los supuestos en que nos hemos interesado por determinada situación o actuación en el caso del Ayuntamiento de Pamplona, en relación a algunas **contestaciones dadas a los ciudadanos** que solicitaban expresamente que se les contestara en euskera, que han sido finalmente corregidas,

hemos analizado en este año el caso de la atención que se viene dispensando en las dependencias de **atención al público** de la Hacienda Tributaria de Navarra, así como la forma en que se viene efectuando la señalización viaria en la zona mixta que, según se nos expresaba en las quejas recibidas, ignoraba o desconocía la toponimia oficial existente en la actualidad en Navarra.

Así, y como consecuencia del análisis que efectuamos de ambas cuestiones se formuló en el primer caso una recomendación al Departamento de Economía y Hacienda para que, cuando se trate de contestaciones por escrito que se remitan a habitantes residentes en la zona mixta y vascofona que previamente se hayan dirigido por escrito en vascuence al mismo, se haga uso de los servicios de traducción con que esa administración cuenta para dar una contestación en formato bilingüe a estos ciudadanos y ciudadanas. De la misma forma, instábamos a que se adoptasen, previo estudio de las necesidades en esta materia, medidas para garantizar el derecho de los ciudadanos a ser atendidos en castellano o euskera, a su elección, en los servicios o dependencias centrales de atención al público cuantitativamente relevantes.

Por lo que se refiere al tema de la **señalización viaria**, y tras analizar las disposiciones de aplicación en el caso de las localidades que cuentan con denominación oficial, además de en castellano, en vascuence, así como las distintas actuaciones que se vienen llevando a cabo por el propio Gobierno de Navarra en orden a la recuperación y difusión de la toponimia existente en

Navarra, formulamos una recomendación al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones para que, previas las actuaciones que considerase precisas, y con ocasión de la instalación o sustitución de la señalización viaria en las diferentes carreteras de Navarra de la zona mixta, el reflejo de estas localidades en dicha señalización se realice con las dos denominaciones oficiales con que cuentan las mismas, conforme a la toponimia oficial aprobada por el propio Gobierno de Navarra.

Índice de quejas mas significativas de esta área (Se contienen a texto completo en CD)

Deporte:

– Disconformidad con sanción impuesta por utilización Complejo Deportivo Municipal de Peralta y ausencia de contestación a alegaciones.

Bilingüismo:

– Rotulación interior de la ampliación del Hospital García Orcoyen de Estella.

– Falta de contestación y de atención en vascuence en la Hacienda Tributaria de Navarra.

– Forma en que se reflejan en la señalización viaria de las carreteras de la zona mixta las localidades con denominación oficial en castellano y vascuence.

5.1.5. EDUCACIÓN

Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de esta 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

Comentario

Debe destacarse en este apartado que dedicamos a EDUCACIÓN que las quejas recibidas a lo largo del año 2005 prácticamente han duplicado las del año anterior.

Y si bien algunos de los temas ya tratados en anteriores informes anuales, tales como el acceso a los centros, la situación que se sigue dando de **concentración de alumnos inmigrantes** en unos determinados centros o las condiciones que presentan determinados centros escolares, han venido constituyendo la tónica predominante en la variada casuística que se nos ha presentado, junto a estos se han formulado igualmente quejas en relación a otros asuntos cuya significación ha alcanzado un grado mayor de importancia que en ejercicios anteriores.

Así, la atención a los **alumnos con necesidades educativas especiales** en relación a la serie de servicios complementarios que son necesarios para entender debidamente cubierto y satisfecho el derecho a la educación, o desde la óptica de los criterios de promoción para esta clase de alumnos, han constituido un grupo destacado de quejas en este año.

En este sentido, el acceso a este tipo de servicios complementarios, tales como transporte escolar y otra clase de apoyos, requiere el cumplimiento de las condiciones objetivas establecidas en la actual normativa para la correcta atención y escolarización de aquellos alumnos que, p. ej., residan alejados de los centros docentes que se les haya asignado conforme a la ordenación educativa aprobada. No obstante las quejas que se formulan en este sentido nos llevan a llamar la atención sobre la necesidad de una gestión adecuada de estos servicios y apoyos, de tal forma que para estos alumnos los centros educativos no sean percibidos como realidades ajenas y separadas de la propia Administración educativa y, a través de los mismos, se posibilite y garantice el adecuado acceso de estos alumnos a los distintos ciclos educativos.

En línea con lo anterior, si bien referido a la permanencia de una de estas alumnas en el ciclo de Educación Infantil, tuvimos ocasión de analizar la forma en que el Departamento de Educación venía interpretando una supuesta prohibición legal de permanencia, una vez cumplidos los siete años de edad contenida en el Real Decreto 696/1995, de 28 de abril, por el que se ordena la educación de los alumnos con necesidades educativas especiales.

A este respecto llamamos la atención en que, en desarrollo de los mandatos constitucionales contenidos en los arts. 27, 14 y 49 de la Constitución, las diferentes Leyes Orgánicas en materia educativa han optado decididamente por un modelo de integración y normalización para la escolarización de los alumnos con necesidades educativas especiales, promoviendo, así, en lo posible el acceso de estos alumnos a los distintos ciclos educativos de acuerdo con los tramos de edad que prevén al efecto las normas generales.

Ahora bien, destacábamos igualmente que este principio de integración queda complementado o matizado en dicha normativa por los de individualización y mayor flexibilización que permitieran satisfacer adecuadamente las concretas necesidades educativas que presenta cada alumno.

Como consecuencia de ello y con arreglo a tales principios, entendíamos que la referencia limitativa que se nos argumentaba, en ningún caso podía ser considerada como una prohibición rígida, absoluta y taxativa de permanencia en todo caso en dicho ciclo a partir de una edad, acreditada la misma e independientemente de la valoración de las peculiaridades de cada caso, de modo que se excluyan los citados principios de individualización y flexibilidad.

Así, y dado que la aplicación taxativa de una inexistente prohibición legal se erigió en el caso que analizamos en un límite infranqueable que además llevó a rectificar la situación de escolarización que se estimó en su día como idónea por los expertos que habían informado sobre el particular, prescindiéndose, por tanto, de la valoración individualizada que en el momento oportuno se hizo, formulamos una recomendación al Departamento de Educación del Gobierno de Navarra para que se mantuviera a esta alumna en la situación de escolarización aconsejada en los informes elaborados al efecto y que, en lo sucesivo, se tuvieran en cuenta para este tipo de casos las anteriores consideraciones respecto a los principios de individualización y flexibilidad que deben presidir las actuaciones en esta materia.

Junto a estos temas, otros relacionados con el **funcionamiento de los Centros Escolares**, en especial con ocasión de la adopción de medidas de tipo disciplinario, pero también con la forma en que se venían utilizando ciertos espacios de los mismos, como ocurrió en el caso del C.P. Comarcal "Lorenzo Goicoa" y el C.P. Comarcal "Atargi" de Villava tras su separación, han sido igualmente objeto de análisis por nuestra parte.

También, aspectos que están estrechamente relacionados con la **planificación educativa** ante las nuevas necesidades, y que tenían que ver con la implantación de una línea del modelo "D" en el Colegio Público San Miguel de Orcoyen, o con la construcción de nuevas instalaciones y centros, como ocurría en el caso del Colegio Público de Educación Infantil y Primaria Patxi Larrainzar de Pamplona, o con el traslado de alumnos de un centro a otro, en el caso de algunos del Colegio Público Arturo Kampion al Colegio Público García Galdeano también de Pamplona, como consecuencia de la necesaria acomodación de los recursos humanos y materiales disponibles en cada uno de ellos, han constituido otro apartado importante de la actividad que se ha desarrollado en esta materia durante este año, y que vuelve a poner de relieve la importancia que tiene el impulso y establecimiento de una adecuada planificación de la oferta educativa que permita atender de forma correcta y sin dilaciones las necesidades que van surgiendo en esta materia, tanto en lo que se refiere a remodelación como en la construcción de nuevas instalaciones o centros.

Por último, y como ya hemos comentado al abordar el área Transversal del Menor, queremos dejar constancia del conjunto de quejas que estamos analizando en estos momentos en relación a la actividad de supervisión que viene desarrollando 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 estos 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 viene a poner de manifiesto de alguna forma 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 pueden acarrear.

Índice de quejas mas significativas de esta área (Se contienen a texto completo en CD)

- Criterios complementarios de admisión de alumnos.
- Condiciones de diferentes elementos de la Escuela Infantil de Huarte.
- Sanción disciplinaria impuesta a alumnos del Instituto de Educación Secundaria de Zizur Mayor.
- Situación generada en Centro Escolar tras condena penal firme a Profesor de Educación Física por actos en el desempeño de sus funciones.
- Alumnos con necesidades educativas especiales: diversidad curricular en el Modelo D.
- Insuficiencia de instalaciones en el Instituto de Educación Secundaria Eunate.
- Procedimiento de recogida de datos para la formación de fichero de alumnos con necesidades educativas especiales.
- Demora en la construcción de las nuevas instalaciones del Colegio Patxi Larrainzar en Pamplona.
- Alumnos con necesidades educativas especiales: límite de edad en Educación Infantil.

5.1.6 FUNCIÓN PÚBLICA

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

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

Comentario

De nuevo en el área de FUNCIÓN PÚBLICA, dos grandes apartados vienen centrando nuestra atención en relación con las quejas que se nos han planteado a lo largo de este ejercicio.

De un lado, las formuladas por quienes han participado en alguno de los procesos selectivos de acceso a la función pública o, también, en procedimientos conducentes a la contratación temporal de personal o constitución de listas destinadas a cubrir estas necesidades en las distintas administraciones públicas.

De otro lado, aquéllas que nos remiten quienes tienen ya la condición de funcionario o personal al servicio de las administraciones públicas en materias que tienen que ver o están relacionadas con el desempeño de sus puestos de trabajo, sistema retributivo, carrera administrativa y movilidad, etc.

Así, en lo que se refiere a los **procesos de acceso a la función pública** y las situaciones a veces poco razonables que en ocasiones se producen en los mismos, tuvimos ocasión de intervenir a raíz de la problemática surgida en unas oposiciones de Cuidador convocadas por el Gobierno de Navarra, cuya segunda parte del temario fue modificado tres meses después de la convocatoria por la propia administración convocante, actuación esta cuya impugnación originó que posteriormente fuese declarada nula por Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, cuando ya sólo restaba la fijación definitiva por el Tribunal calificador de las puntuaciones finales del proceso.

Ante la intervención que se nos solicitaba por parte de los aspirantes afectados por esta situación, trasladamos las oportunas consideraciones al Departamento de Presidencia del propio Gobierno de Navarra con el fin de avanzar en una solución que tratase de paliar en alguna medida los perjuicios que les había causado toda esta actuación. A estos efectos se planteó por nuestra parte, y el Departamento lo aceptó, la solución indicada por estas personas en el sentido de impulsar la convocatoria de las nuevas plazas de cuidadores que habían aparecido recientemente en las últimas ofertas públicas de empleo, y así poder cuando menos concurrir a las mismas estas personas afectadas, dado que era previsible que el temario fuese bastante similar al de la oposición anulada y que los esfuerzos de estudio realizados para aprobar ésta no resultarían infructuosos.

De la misma manera, una situación peculiar se presentó igualmente por quienes denunciaban el retraso que se venía produciendo en su nombra-

miento como auxiliares administrativos del Gobierno de Navarra, tras la superación de las pruebas convocadas por resolución 722/2002, de 16 de abril, del Director-Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y cuyos resultados definitivos habían sido publicados hacía un año.

Esta situación, que finalmente fue corregida al compatibilizarse en el tiempo ambos procedimientos, afectaba a las expectativas de destino de estas personas por cuanto este retraso les suponía no poder presentarse a un inmediato concurso de traslado que estaba previsto convocar para cubrir puestos correspondientes a las ofertas de empleo de 2003 y 2005, a los que, por el contrario sí lo podrían hacer los aspirantes seleccionados en la siguiente oposición a la suya, que ya estaban nombrados.

De nuevo, tal y como ha sucedido en ejercicios anteriores, la cuestión de la **movilidad** entre distintas administraciones nos ha vuelto a ser planteada en la doble dirección o sentido de quién quiere acceder desde las administraciones públicas de fuera de Navarra, como era el caso de un Agente Medio-ambiental de la Comunidad Autónoma de Castilla y León que quería acceder a un puesto similar en el Gobierno de Navarra, pero también se suscita en sentido opuesto, es decir, desde una administración de Navarra a otra del resto del Estado.

Así ocurrió en el caso de un grupo de Médicos Adjuntos Especialistas pertenecientes al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que no habían sido admitidos en el concurso de traslado convocado en el marco de la Oferta Pública de Empleo realizada por el extinto INSALUD en diciembre de 2001, al no ser personal estatutario.

Por lo que se refiere a alguna de las cuestiones atinentes al **régimen jurídico** propiamente dicho del personal que ya forma parte de la Administración, además de alguna situación puntual que se nos llegó a formular en relación con determinadas reubicaciones en puestos de trabajo, tuvimos ocasión de analizar, con ocasión de una queja referida el régimen retributivo de un puesto de trabajo, la situación que se produce en determinados supuestos a la hora de diseñar las diferentes estructuras organizativas de algunas secciones o negociados, que a veces conforman una pirámide invertida y que, en el caso concreto que se nos planteaba, tenía como consecuencia práctica que una Jefatura de Negociado en el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra tuviera asignada una retribución inferior a la del puesto de Asesor Docente perteneciente al propio

Negociado, por lo que indicamos al citado Departamento la necesidad de adecuar esta situación.

Por último, y como tema que sigue sin resolverse y sobre el que las personas afectadas insisten en formular sus quejas para buscar una solución al mismo, dejar constancia de la situación en que se encuentran los jubilados del sistema de la Seguridad Social que han efectuado determinadas cotizaciones a los Montepíos existentes en Navarra y que, 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, no ven reconocida por la Seguridad Social el tiempo de cotización a dichos Montepíos.

Índice de quejas mas significativas de esta área (Se contienen a texto completo en CD)

- Diferencia retributiva entre Jefe de Negociado y Asesor Docente dependiente del mismo.
- Anulación judicial de desarrollo de la oposición para cuidador con destino al Gobierno de Navarra y consecuencias para los participantes en la misma.
- Dificultades de acceso a cursos superiores de Formación Profesional para el acceso a puestos de Personal de Guarderío.

5.1.7. HACIENDA

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

Hacienda	Demora en resolución reclamaciones tribunal económico administrativo foral
	Tributos Gobierno de Navarra (IRPF, IVA,...)
	Tributos locales
	Procedimiento (imposición, ordenación, recaudación, apremio)
	Información tributaria

Comentario

En materia de HACIENDA hay que diferenciar, básicamente, dos tipos de casuística bien diferente en el ámbito de las quejas que se nos han presentado, una que está relacionada con los impuestos o gestión tributaria que corresponde a la Hacienda Foral de Navarra y la otra que tiene que ver con los impuestos y tributos de las entidades locales de Navarra.

En relación al primero de esos ámbitos, resultó significativo el supuesto que se nos planteó por una persona de 91 años a quién se le impuso una sanción pecuniaria por incumplimientos en las presentaciones de **declaraciones del IVA**, con la consiguiente recaudación en vía ejecutiva seguida por la Hacienda Foral.

Así, en el año 2000 se le impuso una multa de 1.150.000 pesetas (6.911,63 euros), por no atender al requerimiento efectuado en el año anterior en el que se le instaba a presentar determinadas declaraciones del IVA. La cantidad adeudada a

Hacienda Foral por el IVA devengado durante los periodos 1994 a 1998, ascendió a la suma de 17.235 pesetas (103,58 euros), cantidad que fue debidamente abonada en el año 2000 por esta persona, presentando las declaraciones que habían quedado pendientes.

Sin embargo, en aplicación de lo establecido en el artículo 4 de la Ley Foral 3/1994, se le sancionó automáticamente con multa de 50.000 pesetas por cada una de las declaraciones requeridas y no presentadas en plazo, con lo que la cuantía de la sanción alcanzó una cantidad desproporcionada en relación a la derivada de las declaraciones presentadas tardíamente. Ello agravado por el embargo de la ayuda domiciliaria concedida por el Gobierno de Navarra y cuyo destino era permitir la contratación de una persona para atender sus necesidades en las actividades básicas diarias.

Expuesta esta situación al Departamento de Economía y Hacienda así como nuestra consideración de lo desproporcionada e injusta de la sanción impuesta, el citado Departamento efectuó el

correspondiente estudio de la situación, determinando la prescripción de la deuda y la devolución de las cantidades embargadas con aplicación de los intereses correspondientes en favor de esta persona.

Si bien, en la actualidad y como consecuencia de la aplicación de la Ley Foral General Tributaria esta situación probablemente no se hubiera producido en función al principio de proporcionalidad que es aplicable al sistema tributario, es preciso llamar la atención sobre este tipo de situaciones en las que, como consecuencia de una deficiente concreción del tipo infractor, al constituir una infracción grave cualquier conducta consistente en dejar de ingresar dentro de los plazos establecidos la totalidad o parte de la deuda tributaria, nos podemos encontrar con que la aplicación casi automática del régimen sancionador, sin tener en cuenta las circunstancias o grado de culpabilidad que concurre en cada caso, puede dar lugar en ocasiones a una evidente desproporción entre la infracción cometida por el sujeto pasivo y la sanción impuesta.

En lo que se refiere al **Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas**, junto a la casuística que en ocasiones ya se nos ha planteado en relación al tratamiento dado a la compensación por alimentos de aquellas personas sujetas a procesos de separación y/o divorcio, nos hemos ocupado de analizar algún supuesto referido a las deducciones previstas en este Impuesto por mínimo familiar (por ascendiente y por minusvalía) y los efectos de la imputación de las mismas al momento del devengo del impuesto que, en caso de fallecimiento del ascendiente a cargo del sujeto pasivo con anterioridad a dicha fecha, no se ve beneficiado de dicha deducción, tal y como se nos venía a exponer en alguno de los casos que en este sentido hemos analizado.

A la vista de que este aspecto cabe considerarlo especialmente mejorable, y con el fin de tratar de conseguir su mayor acomodación al principio de capacidad económica de los sujetos pasivos, hemos trasladado al Departamento de Economía y Hacienda la conveniencia de que se estudie y analice la oportunidad de adoptar medidas que tengan por objeto, fundamentalmente, mejorar la tributación sobre este aspecto concreto, en aras a posibilitar un mejor y equitativo tratamiento fiscal de dichas circunstancias personales y familiares de los contribuyentes afectados por estas situaciones.

Por lo que se refiere al apartado de los **impuestos de ámbito local**, además de las quejas habituales en esta materia, centradas en las subidas o incrementos que se producen de un año a otro en algunos de ellos, en este año se han repetido las que tienen que ver con la disconformidad en las tarifas o tramos establecidos en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica o de circulación, y han comenzado a ser frecuentes las que, en relación a la Contribución Territorial, cuestionan la forma en que los bienes de naturaleza rústica o urbana figuran descritos en los Catastros Municipales, existiendo en la mayoría de estas ocasiones discrepancias en cuestiones referentes a la propiedad, extensión y límites de las unidades inmobiliarias a que se referían las quejas.

Índice de quejas mas significativas de esta área (Se contienen a texto completo en CD)

– Fecha de devengo de la contribución urbana

5.1.8. INTERIOR

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

Interior	Seguridad Ciudadana
	Administración penitenciaria
Tráfico	Sanciones en materia de tráfico
	Estacionamiento discapacitados
	Canje permisos de conducir con terceros países

Comentario

De nuevo en este apartado de INTERIOR se pone de relieve el mayor número de quejas relacionadas con la tramitación de los **expedientes sancionadores que tienen que ver con tráfico**, si bien en este año han descendido significativamente con respecto a las de años anteriores, de tal forma que en este área se han reducido prácticamente hasta la mitad.

En la distinta casuística que se nos presenta se viene a cuestionar este tipo de sanciones en sus distintas fases o momentos, bien sea cuando se formula la denuncia, bien con posterioridad con ocasión de la respuesta a las alegaciones que se formulan o, incluso, a las propuestas de indagación de determinados hechos que en ocasiones efectúan las personas interesadas y que se encuentran con respuestas tipo que obedecen a modelos previamente establecidos, sin que la Administración actuante lleve a cabo la más mínima actuación individualizada en relación con el expediente de que se trata.

Sobre esto último, casos como el que nos trasladó una ciudadana a la que se le había impuesto una sanción por un Agente Municipal de Pamplona que no había presenciado los hechos, resulta ilustrativo en relación a este tipo de incidencias.

En este supuesto concreto la autora de la queja, tras desplazar su coche del lugar en el que estaba aparcado y golpear por descuido la puerta de otro coche, no pudo proceder a colocar sus datos personales para su identificación por parte del propietario de este segundo vehículo ya que un grupo de personas, al parecer amigos o familiares del titular del vehículo siniestrado, se lo impidieron como consecuencia de recriminarle de forma airada la acción que habían contemplado.

No obstante, esta persona consiguió finalmente, tras conversaciones con ellos, entregarles sus datos personales con el fin de que se lo hicieran llegar al titular del vehículo, tal y como se lo habían propuesto. Además, al día siguiente dio cuenta a su compañía de seguros de este siniestro para que se hicieran cargo del mismo una vez recibieran la correspondiente reclamación.

Como consecuencia de ello, a través de un Agente Municipal, tras llamadas telefónicas y personación de la interesada en dependencias policiales, se le impuso una sanción "por estar implicada en un accidente de circulación con resultado de daños materiales y ausentarse del lugar sin facilitar sus datos al perjudicado."

Pese a los intentos de la denunciada por aportar datos e incluso acudir con una representante de su aseguradora, que ratificaba los pasos dados y la versión expuesta, se desestimaron las alegaciones manifestando simple y literalmente que todo ello ya fue aclarado con esta persona y la representante de su aseguradora, sin que observáramos en el expediente que solicitamos al Ayuntamiento una mínima actividad probatoria conducente a desvirtuar lo manifestado por la persona que nos presentó la queja, ni tan siquiera constase algún tipo de gestión por parte del Agente Municipal que efectuó el boletín de denuncia que permitiera incriminar a la interesada, ante lo cual instamos al Ayuntamiento de Pamplona la revocación de dicha sanción.

Al margen de la actividad propiamente sancionadora de esta clase de procedimientos y estrechamente relacionado con ellos, aunque no de forma exclusiva, continúan siendo frecuentes las ocasiones en que las personas que se dirigen a nosotros formulan sus quejas en relación a lo que consideran **comportamiento incorrecto o inadecuado de los Agentes de la Autoridad**.

En relación con esta cuestión hemos venido manifestando las dificultades que, en ocasiones, y por las características de tiempo o lugar, se presentan para el inicio de algún tipo de expediente que, normalmente, concluiría sin más contenido que los criterios contradictorios del interesado y de la Administración o de sus Agentes.

No obstante, consideramos que una Institución garantista como la nuestra tiene la obligación de plantear cualquier propuesta de mejora que contribuya a dotar de un mayor nivel de protección, si cabe, a los derechos y libertades reconocidos a los ciudadanos por nuestro ordenamiento jurídico.

En este sentido consideramos que la vía más adecuada para abordar esta cuestión es la de insistir en la realización de las oportunas investigaciones internas o diligencias informativas de oficio, o a solicitud de cualquier interesado, bajo la premisa de que la recepción de este tipo de quejas en ningún caso implica otorgar a éstas una plena credibilidad, ni establecer una sospecha permanente sobre la profesionalidad de los agentes. Significa simplemente que los responsables policiales llevan a cabo una imprescindible labor preventiva, al tiempo que prestan atención a los aspectos cualitativos de la labor policial.

Desde nuestro punto de vista, cualquier noticia sobre una posible actuación policial irregular debe ser investigada, con independencia del cauce por el que los responsables policiales adquieren cono-

cimiento de aquélla. Cuestión diferente es la referida a las características de esa investigación interna que, por supuesto, deberán ser proporcionadas a la gravedad de la irregularidad denunciada.

Consideramos, en síntesis, que la necesaria evaluación de la calidad del servicio policial requiere por parte de los responsables una actitud receptiva hacia las quejas de la ciudadanía. Además, resulta evidente que la mera toma en consideración de dichas quejas tiene un deseable efecto preventivo.

Por todo lo anteriormente expuesto, se ha iniciado a finales del presente año, y está previsto que se concluya en el primer trimestre del siguiente, el estudio de la elaboración por parte de la Institución, de una recomendación de carácter general dirigida a las distintas Administraciones Públicas de Navarra con cuerpos policiales en relación a esta cuestión, insistiendo en la necesidad de que se mejoren los sistemas de control frente a eventuales actuaciones irregulares de los Agentes.

En otro grupo de quejas, de nuevo han vuelto a suscitarse las que tienen que ver con las distintas incidencias con que se encuentran las personas minusválidas que solicitan la expedición o renovación de las **tarjetas de estacionamiento** específicas para ellas, bien sea como consecuencia de los requisitos de acreditación de la situación que padecen, bien sobre los distintos mecanismos de

información de las normas de utilización y facilidades de estacionamiento de dichas tarjetas.

Por último, y si bien este grupo de quejas han venido siendo remitidas al Defensor del Pueblo dado el ámbito competencial al que iban referidas, han sido planteadas con cierta frecuencia las dificultades con que se encuentran, no sólo las personas de nacionalidad extranjera, sino también ciudadanos españoles, que desean efectuar ante la Jefatura Provincial de Tráfico el correspondiente **canje o reconocimiento de permisos de circulación expedidos por terceros países**, especialmente en el caso de Argentina, con el que existe un acuerdo formalizado en el año 2002 en este sentido, ante las labores de comprobación que se viene exigiendo realizar por parte de las autoridades de estos países con los que existe este tipo de acuerdo o convenio y el retraso que las mismas ocasionan en esta tramitación.

Índice de quejas mas significativas de esta área (Se contienen a texto completo en CD)

– Sanción impuesta por parte de un Agente que no contempló los hechos por ausentarse la persona sancionada del lugar de accidente sin dejar sus datos.

5.1.9. JUSTICIA

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

Justicia	Dilación en procesos judiciales
	Ejecución de sentencias
	Adopción o establecimiento de medidas
	Actuación de colegios profesionales
	Registros

Comentario

A las ya conocidas quejas que tienen que ver con las actuaciones o decisiones que vienen adoptando los diferentes Tribunales de Justicia y a la labor que ante los mismos realizan los profesionales que intervienen en los diferentes procesos judiciales, fundamentalmente abogados, se ha añadido en este ejercicio una casuística que ha motivado un ligero incremento en el número de quejas correspondiente a esta área.

Nos estamos refiriendo a las quejas que tienen como causa los retrasos en la tramitación y resolución de los diferentes **expedientes que se siguen en el Registro Civil**.

En lo que respecta a Navarra, se nos planteó el retraso en la tramitación de un expediente previo a la autorización de un matrimonio civil en Pamplona para el que, tras la información sobre la documentación que debía ser presentada se le citaba a la persona interesada para siete meses después con el fin de proceder a su entrega.

En este asunto, tras dirigirnos tanto al Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Navarra así como al Consejero de Presidencia, Justicia e Interior del propio Gobierno de Navarra interesándonos por la situación de dicho Registro, deben reseñarse las medidas que en tal sentido se estaban adoptando por ambos organismos.

En lo que se refiere al primero de los mismos se nos daba traslado de las gestiones efectuadas desde la Sala de Gobierno del citado Tribunal en el sentido de solicitar la creación de un Registro Civil exclusivo para Pamplona, interesar de la Dirección General de Justicia del Gobierno de Navarra como medida de refuerzo el nombramiento de dos funcionarios más para el Registro Civil y, por último, la posible ampliación del horario por las tardes, con personal del propio órgano, con carácter voluntario y la correspondiente retribución por prolongación de jornada.

Por lo que se refiere al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, tras hacerse referencia a la importante dotación de medios materiales y personales asignados y el correspondiente estudio organizativo sobre los problemas existentes, se indicaba que desde el mes de octubre se habían incorporado a la plantilla del Registro Civil, además de un Secretario Judicial exclusivo, otros dos trabajadores más de refuerzo, y se estaban implantando unas acciones que determinaban en ese momento que a las personas que, tras la oportuna información, completaban la documentación necesaria de otros ámbitos, se les atendiera en un plazo nunca superior a quince días, elimi-

nándolas de la lista de espera antes concertada, la cual estaba previsto eliminar en no más de cuatro meses.

Lamentablemente esta respuesta en el ámbito de Navarra no puede decirse que ocurra en igual sentido en el Registro Civil Central, al cual iban referidas una buena parte de las quejas que en este sentido se han recibido y que, dado nuestro ámbito competencial han sido remitidas al Defensor del Pueblo.

Este Registro, concebido y regulado para prestar servicio en un país primordialmente origen de emigrantes, se ha visto totalmente desbordado en cuanto a medios y posibilidades si tenemos en cuenta el carácter de España en la actualidad como país netamente receptor de inmigrantes y el consiguiente incremento de solicitudes de nacionalidad española, opciones de los hijos de los nuevos españoles, matrimonios de éstos, adopciones internacionales, etc.

La modificación emprendida en este sentido por la Ley 4/2005, de 18 de noviembre, que afecta a las reglas de competencia que hasta entonces han venido rigiendo para distribuir las funciones tradicionales del Registro Civil Central y los Registros Civiles Municipales, con un mayor protagonismo en este sentido por parte de estos últimos, puede suponer en lo sucesivo una cierta corrección en esta dinámica.

En lo que se refiere a las quejas sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia, y al margen de aquéllas que se centraban en la disconformidad con el contenido propiamente dicho de las **resoluciones judiciales**, sobre las que obviamente no es posible nuestra intervención ni pronunciamiento, se ha formulado alguna otra relacionada con la dilación que se venía produciendo en algún proceso.

Así, y si bien no se han detectado en general retrasos o dilaciones indebidas, esta apreciación puede resultar más comprensible desde el punto de vista de quién formulaba la queja en los casos en que se trata de algún proceso penal en el que se ha acordado la prisión preventiva.

Destacar en este sentido la colaboración que se viene prestando en esta materia desde la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, la cual, tras ponerle en conocimiento las quejas que en éste ámbito nos son presentadas, facilita la correspondiente información a esta Institución una vez realizadas las oportunas gestiones ante el órgano judicial capacitado para resolverlas.

5.1.10. MEDIO AMBIENTE

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

Medio Ambiente	Acceso a información medioambiental
	Contaminación acústica
	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

Comentario

De nuevo, un año más, las quejas más numerosas en materia de MEDIO AMBIENTE, que alcanzan casi la mitad de las que nos han sido formuladas en esta área, son 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 ellas, y como segundo grupo significativo, hay que añadir aquéllas que tienen que ver con el ejercicio del derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente.

Por lo que se refiere a la primera de ellas, la reiteración de quejas en materia de **contaminación acústica** a lo largo de estos años que, además, nos lleva en ocasiones a la reapertura de expedientes que entendíamos solucionados a la vista de lo que se nos indicaba o garantizaba desde la Administración correspondiente, han llevado a esta Institución a iniciar una investigación de oficio que pretende concluir con la elaboración de un Informe Especial sobre la actuación de las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral frente a esta problemática.

En nuestros Informes Anuales de años anteriores hemos venido insistiendo en cómo se considera cada vez más que las intromisiones sonoras, además de representar una vulneración del derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado, constituyen igualmente una nueva forma de invasión del

ámbito de la privacidad, que toda persona tiene derecho a considerar como propio e inviolable.

Para un sector cada vez más importante y creciente de la población la contaminación acústica representa uno de los factores más negativos para la calidad de vida, sobre todo en las ciudades. Esto se debe a los problemas que origina sobre la salud, sobre el comportamiento y actividades de las personas y por las consecuencias psicológicas y sociales.

No obstante, seguimos percibiendo una ineficiente intervención de las Administraciones competentes en esta materia que responde, en síntesis, a causas tales como la minusvaloración del problema (“meras molestias” tolerables) sin darle la trascendencia adecuada, o al “olvido” de sus deberes legales, a veces contenidos en declaraciones generales, pero concretados en su alcance y significación en reciente doctrina jurisprudencial.

Esta falta de actuación decidida por parte de la Administración ha concluido con el planteamiento de algunas de estas situaciones ante los Tribunales de Justicia, que no han dudado en declarar especialmente a las Administraciones Locales responsables de los daños morales por ruido causados a los ciudadanos ante la falta de adopción de medidas provisionales, cuando los datos fácticos obrantes en el procedimiento administrativo reclamaban la intervención tuteladora del municipio para impedir la continuidad de las intromisiones sonoras lesivas, y sin embargo esa intervención no se produjo.

Si bien es a los Ayuntamientos a quienes les corresponde la ejecución de toda la normativa sobre ruidos emanada de las diversas Administraciones (Estado-Comunidad Autónoma), pudiendo, además, promulgar sus propias Ordenanzas, no puede dejar de hacerse referencia igualmente a la problemática que en determinadas zonas de Navarra representa el tamaño y dimensión de muchos de sus municipios, y la falta de medios personales y técnicos en los mismos, que dificulta las funciones de inspección y control de este tipo de actividades.

El desarrollo de otra clase de actividades, tales como establecimientos industriales, explotaciones avícolas o ganaderas, etc., que no tienen que ver exclusivamente con los problemas de contaminación acústica, pero que sí generan otro tipo de molestias, constituyen también otra fuente de quejas en aspectos tales como su debida regularización y cumplimiento de las distintas condiciones o medidas correctoras establecidas para su funcionamiento.

Debe tenerse en cuenta que en la mayor parte de estas actividades, dada la normativa a la que están sometidas, su control no termina con la concesión de la correspondiente licencia o autorización. Hacer efectivo el cumplimiento de esta normativa pasa no sólo por otorgar dicha autorización, previa la tramitación del expediente oportuno, sino también por la supervisión eficaz del desarrollo de la actividad, velando por el mantenimiento de las medidas correctoras inicialmente adoptadas y adecuando éstas a las modificaciones que experimente la actividad (funciones de inspección, ejecución subsidiaria de medidas a costa del titular de la actividad, imposición de las sanciones que correspondan, etc.).

Junto a este primer bloque de quejas a que nos hemos referido, el siguiente grupo de quejas importantes en esta área las constituyen, como decíamos, las relacionadas con el **ejercicio del derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente**.

Así, y con ocasión de una queja que tenía que ver con 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, tuvimos ocasión de analizar el contenido de la misma y si finalmente se adecuaba a las exigencias contenidas la normativa encargada de regular lo relativo al ozono en el aire ambiente.

Pese a que, a través de dicha página web se venía facilitando los datos relativos a la superación de determinados niveles de concentración (umbral de información y umbral de alerta), junto con otra información complementaria, comprobamos que no se venía advirtiendo adecuadamente a la población, especialmente a determinados sectores de riesgo (niños, mayores y personas con enfermedades pulmonares) sobre los extremos que contempla la citada normativa cuando se superen o se vayan a superar los niveles de información y alerta. Se señala así, que deberá suministrarse a la población, a una escala suficientemente grande y cuanto antes, la siguiente información mínima: situación o área de las superaciones, tipo de umbral superado, evolución prevista de la contaminación (mejora, estabilización o empeoramiento), los grupos de mayor riesgo, descripción de los síntomas más probables, precauciones recomendadas para la población afectada; fuentes de información adicional, etc.

En cuanto a la forma en que se debían de facilitar estas informaciones, y dada la exigencia de que la misma sea clara y comprensible, garantizando su accesibilidad general así como su difusión a través de los medios más adecuados en cada caso, consideramos que la vía de Internet a que se nos hacía referencia no agotaba ni mucho menos las posibilidades existentes en esta materia, es más podía considerarse insuficiente en los casos de producirse ciertas situaciones de superación de algunos de estos niveles.

Los avances en este tipo de medidas consideramos que, no sólo favorecen el respeto al principio de transparencia y la obligación de rendir cuentas a los ciudadanos y ciudadanas, sino que contribuye a sensibilizar a éstos respecto de los problemas ambientales y su incidencia en la salud humana, promoviendo su formación y educación además de darles la posibilidad de expresar sus preocupaciones e inquietudes, de modo que las autoridades puedan tenerlas debidamente en cuenta.

Por todo ello formulamos la correspondiente recomendación al Departamento de Medio Ambiente, que nos trasladó su receptividad a la misma, con el fin de que se arbitrasen los mecanismos que garanticen adecuadamente la difusión a la población de la información prescrita en la normativa de aplicación, en cooperación con la Administración Sanitaria, así como que se mejorase la información suministrada a través de la web del propio Gobierno de Navarra, de modo que se actualicen los umbrales publicados, con referencia

a los contenidos en el nuevo Real Decreto 1796/2003.

Finalmente y en estrecha relación con la problemática que puede suscitarse ante la ausencia de información de determinadas materias que tienen que ver con el medio ambiente o, incluso, con la salud de las personas, cabe referirse a un tema que venimos abordando desde prácticamente los inicios del funcionamiento de esta Institución y que, hasta la fecha, en Navarra sigue sin regularizarse ni abordarse en los términos que la propia Comunidad Foral ha establecido.

Nos referimos a las quejas que tienen que ver con la situación de determinadas **estaciones base de telefonía móvil** cuya instalación viene siendo cuestionada desde un doble ámbito, el de la situación urbanística de las mismas, en algunos casos en situación irregular, y el de los niveles de inmisión de estas instalaciones que, en opinión de quienes formulan las quejas en esta materia, tienen serias afecciones a la salud de las personas.

Al igual que en la materia a que hemos hecho referencia anteriormente, no cabe duda que una ciudadanía mejor informada sobre el funcionamiento de las radiofrecuencias y sus efectos reduciría la inquietud sobre posibles riesgos asociados a la telefonía móvil.

Sin embargo, y pese a que en Navarra se optó por la aprobación de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la ordenación de las estaciones base de telefonía móvil, que pretendía desde el punto de vista de la prevención regular este tipo de instalaciones, nos encontramos casi cuatro años después con que todavía no han sido aprobados los Planes Territoriales de Infraestructuras, necesarios para la autorización de estas instalaciones, los cuales se encuentran en estos momentos en fase de resolución de las alegaciones una vez sometidos a información pública en los meses de mayo y junio de 2005 por parte del Departamento de Medio Ambiente.

Además, en la Ley Foral antes citada se contemplaban otra serie de medidas cuya correcta difusión e información contribuiría en la línea con lo comentado anteriormente. Así se hacía referencia a la revisión periódica de las instalaciones y al

control e inspección de los niveles de emisión de las mismas, o a la investigación epidemiológica que debe realizar el Instituto de Salud Pública de Navarra en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, a fin de contar con los datos contrastados para poder establecer con mayor precisión límites de exposición superiores o inferiores a lo dispuesto en dicha Ley Foral, a la luz de la evidencia científica a medio y largo plazo.

Por lo anteriormente expuesto, y a fin de conocer el estado de este tipo de actuaciones hemos iniciado una actuación de oficio en relación con esta cuestión, estando a la espera de recibir la información que hemos solicitado sobre estos aspectos concretos.

Índice de quejas mas significativas de esta área (Se contienen a texto completo en CD)

- Ruidos ocasionados por funcionamiento de puertas de garaje en pasadizo de Villava.
- Funcionamiento sin licencia de establecimiento de hostelería en Barañáin.
- Condiciones del desarrollo de la actividad de cría de patos en Zúñiga.
- Solicitud de acceso a información sobre parcelas en Navarra con cultivos de variedades Genéticamente Modificadas.
- Molestias y contaminación acústica ocasionados por el funcionamiento de un bar en Peralta.
- Solicitud de información sobre censos de rapaces rupícolas en Navarra.
- Solicitud de información sobre contaminación lumínica en Pamplona.
- Actuación del Ayuntamiento de San Adrián en relación a desarrollo de actividad de tanatorio sin licencia de funcionamiento.
- Información que se suministra a la población sobre los niveles de ozono troposférico en el aire.
- Situación de una estación base de telefonía móvil en Berriozar.

5.1.11. OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

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

Obras Públicas	Ejecución infraestructuras
	Conservación y mantenimiento
	Procesos expropiación forzosa
Servicios Públicos	Prestación servicios mínimos obligatorios (agua, residuos,...)
	Telecomunicaciones
	Responsabilidad patrimonial funcionamiento servicios

Comentario

En este apartado continúan siendo frecuentes las ocasiones en que los ciudadanos y ciudadanas formulan sus quejas como consecuencia del funcionamiento de determinados servicios básicos. En este grupo pueden incluirse aquéllas que tienen que ver con las condiciones en que se viene prestando el servicio de abastecimiento y saneamiento, en concreto la forma en que se ejecutan determinadas acometidas en sus redes, pero también otras referidas a deficiencias en el alumbrado público o, por lo que respecta al servicio de recogida de residuos, las molestias que en ocasiones originan determinadas ubicaciones de los contenedores destinados a esa finalidad.

Relacionado con el funcionamiento de este tipo de servicios, especialmente los que tienen que ver con el **saneamiento y abastecimiento**, así como con la ejecución de determinadas obras públicas, son frecuentes también las ocasiones en que se presentan quejas ante la desatención, y a veces incluso ausencia de respuesta, que las distintas administraciones públicas, especialmente entidades locales, vienen haciendo patente en las distintas reclamaciones que les formulan aquellos ciudadanos que consideran han sufrido algún tipo de daño como consecuencia del funcionamiento de algunos de estos servicios.

Debe hacerse referencia en este sentido a que el contenido de la responsabilidad patrimonial recogido en el art. 106 de la Constitución y en la propia Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, va poco a poco incorporándose en estas

entidades, pese a que observamos en las quejas que se nos formulan ciertas disfunciones en su aplicación.

En este sentido es importante destacar la consideración objetiva de esta responsabilidad así como la importancia de la fase de instrucción de estos expedientes, en los que se debe de cuidar especialmente la práctica de la prueba y su valoración.

Algunos de estos casos, en los que hemos podido observar que interviene una compañía aseguradora en la que las entidades locales descargan toda la responsabilidad, nos ratifican en la conveniencia de insistir en esta cuestión.

Además, y siguiendo especialmente la tónica de los dos últimos años, el grupo de quejas más significativas en esta área han vuelto a ser las relacionadas con el sector de la **telefonía**. Y no precisamente en relación a temas que sin duda preocupan a los ciudadanos, como los que tienen que ver con la telefonía móvil y sus incidencias ante las bajas, cambio de compañías, etc., o con los servicios de tarificación adicional, sino que la mayoría de ellas van referidas a un aspecto tan básico como es el de la prestación del servicio de telefonía fija.

Obviamente estos problemas se dan en el medio rural y traen causa generalmente en la tardanza que se produce en instalar el servicio telefónico en un determinado domicilio o, incluso, en el cambio del mismo cuando se produce una modificación en la residencia del abonado.

Estas quejas que, tras la realización de las correspondientes gestiones ante Telefónica, compañía que asume las obligaciones de servicio público en esta materia, normalmente son remitidas al Defensor del Pueblo, tienen además un denominador común que podríamos centrarlo en las dificultades que los usuarios de estos servicios encuentran para la obtención de información o realización de gestiones telefónicas, así como para la presentación de sus reclamaciones, aspectos estos que deben ser especialmente vigilados por la Administración competente en materia de telecomunicaciones por cuanto afectan de modo muy directo al derecho de los consumidores.

Situaciones como las que frecuentemente se producen de ausencia de oficinas abiertas al público, falta de indicación de la dirección donde se pueden presentar las reclamaciones escritas, así como las instrucciones de que éstas se hagan de forma telefónica, con la ausencia de constancia que en ocasiones esto supone, llevan a que el sector de la telefonía sea con diferencia el que más reclamaciones recibe por parte de los consumidores y que esta tendencia además no haya sido posible corregirla en los últimos años.

Índice de quejas mas significativas de esta área (Se contienen a texto completo en CD)

Obras Públicas:

- Tramitación de expediente de responsabilidad patrimonial por accidente motivado por deficiencias en carretera.
- Situación de vivienda tras ejecución de obras de renovación de la travesía de Andosilla.
- No reintegro de gastos por parte del Concejo de Aramendia de cantidades abonadas en su nombre para ejecución de obras.

Servicios Públicos:

- Exigencia de responsabilidad patrimonial por deficiencias en el funcionamiento de colector municipal en Leitza.
- Información que se viene facilitando a miembros concejantes en el Concejo de Arlegui.
- Deficiencias existentes en acceso a patio del Colegio Público de Medillorri.

5.1.12. SANIDAD

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

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

Comentario

Como primera consideración que debe realizarse al hacer referencia a las quejas relacionadas con este área en el ejercicio que estamos analizando, debemos dejar constancia de que en los cinco años de funcionamiento de la Institución han pasado a constituir por primera vez el número más elevado de entre las distintas áreas o materias en que estructuramos o clasificamos nuestra actividad supervisora.

Sin embargo y pese a ello, y como segunda consideración a realizar, que tendrá su tratamiento específico en el apartado en el que valoramos la colaboración recibida de las diferentes Administraciones, podemos afirmar que la actividad desarrollada por el Departamento de Salud en relación a estas quejas, pues frente al mismo iban dirigidas la práctica totalidad de ellas, no puede decirse que haya sido precisamente eficiente ni ejemplar a la vista de las contestaciones tan escuetas e insuficientes que, con carácter general, nos viene dando a nuestras solicitudes de información y las ocasiones en que hemos tenido que dirigirnos al mismo reiterándole dichas solicitudes.

Por lo que se refiere a la casuística de las quejas, las relacionadas con la **atención a la salud mental** han sido las más numerosas. En este sentido, y si bien en el ámbito de la atención socio-sanitaria hacíamos referencia a las carencias existentes, paliadas en parte por la reciente puesta en funcionamiento de los denominados Centros de Rehabilitación Psicosocial, en este caso las quejas estaban relacionadas con la falta de tratamiento y atención a las personas afectadas por una enfermedad mental por parte del Servicio Navarro de Salud.

Las quejas que en este sentido se han formulado tenían que ver con la situación de enfermos diagnosticados con trastorno de personalidad, respecto a los que se venía reclamando por parte de sus familiares un seguimiento psicoterapéutico continuado, que entendían no se viene efectuando, e incluso la solicitud de derivación a un centro especializado para dicho tratamiento, tal y como exponían que ocurre en el caso de estos enfermos en otras Comunidades Autónomas.

Como hemos venido manifestando en nuestros informes anuales a partir de la elaboración del Informe Especial sobre la Atención a la Salud Mental en Navarra, este tema sigue siendo uno de los grandes retos pendientes del sistema sanitario, no sólo en Navarra sino en España en su conjunto. A la insuficiente dotación de centros de media y larga estancia para estos enfermos, deben sumarse

se la ausencia de unas adecuadas estructuras de rehabilitación con programas definidos de actuación, las dificultades existentes en la efectiva coordinación de las diferentes redes y servicios y, por último, la situación de las familias de estos enfermos en las que recae gran parte de la carga asistencial de los mismos. (Ver apartado 4.4.2 Seguimiento del Informe Especial de Salud Mental).

Al igual que en años anteriores, si bien con un ligero incremento con respecto a los mismos, las quejas que se nos han formulado en relación con los retrasos o la **existencia de listas de espera** en determinadas especialidades han constituido un grupo importante de las referidas a esta área.

Si dejamos al margen las que tienen que ver con los tratamientos de infertilidad, que dadas sus características dan pie a que se den tiempos de espera que no son habituales en otras prestaciones, aunque también estén necesitados del establecimiento de unos estándares de funcionamiento con referencia a estos tiempos, la problemática que subyace en este tema se proyecta sobre un conjunto de elementos como los sistemas de información, la forma de gestión de estas listas, los criterios de indicación y prioridad clínica, los tiempos máximos de espera e información a la población, que en todo caso deben ser tenidos en cuenta en su conjunto para cualquier intento de abordar su mejora.

En el caso de Navarra, el régimen jurídico de las listas de espera quirúrgicas se contempla específicamente en la Ley Foral 12/1999, de 6 de abril, que establece un programa de evaluación y actuación sobre las listas de espera quirúrgicas programadas del Servicio Navarro de Salud-Osambidea.

No obstante, dadas las quejas que se nos han venido presentando en este sentido, y a la vista de la falta en nuestra Comunidad Foral de una norma similar que regule mínimamente las listas de espera en el ámbito de las consultas de atención especializada, por más que existan criterios de priorización a la hora de que los médicos de atención primaria deriven enfermos a las distintas especialidades médicas, formulamos una recomendación al Departamento de Salud para que se regule mediante norma los plazos máximos de consulta médica especializada ordinaria a fin de garantizar plazos de espera adecuados, y fijar las consecuencias jurídicas que han de conllevar los retrasos en la respuesta. El citado Departamento, en su contestación, nos trasladó su opinión de que esta medida no la consideraba suficiente para garantizar la no existencia de demoras máximas y que por ello se estaban estudiando otros instru-

mentos para lograr la mejora en los plazos de espera de los pacientes en la atención especializada.

Como situación que, por sus especiales connotaciones humanas, prestamos una especial atención queremos hacer referencia a la queja que una mujer nos formuló como consecuencia del modo en que se vio afectada por cómo se está prestando en Navarra el servicio de **interrupción voluntaria de embarazo**, tras verse obligada a practicar dicha interrupción al habersele diagnosticado una grave malformación fetal.

Por un lado cuestionamos que, frente a la reclamación que la afectada formuló ante el Servicio de Prestaciones y Conciertos del abono de 130 euros por gastos de viaje, dietas de acompañante y medicamentos expedidos en la Clínica a la que acudió derivada desde Navarra, se le abonaran exclusivamente los gastos de viaje propios por importe de 22,66 euros, y no así el resto pese a tener que ingresar en dicho centro el día anterior a la intervención, fijada para las 9 de la mañana, y dársele el alta al día siguiente a las 20 horas, sin haberle permitido que estuviera acompañada por la noche ya que, según las normas internas del centro, no se admitían terceras personas, lo que motivó que su acompañante tuviera que alojarse esa noche fuera del mismo.

Por otro lado, y dado que el motivo de la derivación a un centro de fuera de Navarra estaba originado, según se le exponía porque “existe objeción de conciencia por parte de ginecólogos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea” y que no existe ninguna clínica privada en la Comunidad Foral que realice este tipo de intervenciones, siendo preciso recurrir a otras comunidades, consideramos que por parte del Departamento de Salud se debían de tomar las medidas precisas para controlar si en la actualidad persiste la situación de objeción de conciencia de todo o parte del personal sanitario que debe intervenir en el proceso de interrupción voluntaria de embarazo y para que, en caso afirmativo, en los conciertos que se establezcan se tratasen de mejorar estos aspectos que tienen que ver con la presencia de acompañantes a estos pacientes, dada la situación por la que atraviesan, además de asumirse en estos casos los gastos relacionados con el transporte y dietas.

Frente a ello la contestación que recibimos del citado Departamento se limitó a manifestar que en Navarra se garantiza el derecho de las mujeres navarras a la interrupción voluntaria del embarazo en los supuestos legalmente establecidos y que, en lo que respecta a dietas por desplazamiento,

hospedaje y manutención, se limitaba a aplicar el Decreto Foral 212/2001, de 30 de julio.

Para finalizar esta área y como cuestión que hemos analizado por primera vez, hacer referencia a la queja que cuestionaba la regulación contenida en el Decreto Foral 129/2003, de 26 de mayo, sobre las **guardias farmacéuticas**, ante la situación en que se encontraban las farmacias de las localidades de Ezcároz, Ochagavía, Roncal e Isaba, y que ocasionaba que cada oficina de farmacia estuviese de guardia un día de cada dos.

Tras efectuar la correspondiente recomendación al Departamento de Salud para que se revisasen los criterios establecidos en dicha normativa, se nos informó que se estaban realizando reuniones con farmacéuticos y personal sanitario afectado para aprobar protocolos de actuación en situaciones de urgencia que permitiese rebajar el número de guardias farmacéuticas en estas localidades, sin que por ello se rebaje la dispensa de medicamentos.

Índice de quejas mas significativas de esta área (Se contienen a texto completo en CD)

- Exigencia de responsabilidad por no detección de quistes por parte de Servicio de Ginecología del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- Solicitud de plaza residencial para paciente afectada por enfermedad mental.
- Retraso en la puesta en funcionamiento de Unidad de Daño Cerebral y Medular creada mediante Orden Foral 60/2003.
- Efectos del sistema de guardias de farmacia en zonas de montaña.
- Solicitud de plaza residencial para joven con trastorno de inestabilidad emocional de la personalidad.
- Atención prestada desde los Servicios de Psiquiatría del Hospital Virgen del Camino a persona que el día siguiente mata a una joven.
- Lista de espera en especialidad de Dietética.
- Demora en efectuar intervención quirúrgica.
- Puesta en funcionamiento de Centros de rehabilitación Psicosocial para la atención a personas con trastorno mental grave.
- Tratamiento rehabilitador en Clínica Josefina Arregui de Alsasua.
- Interrupción voluntaria de embarazo en Navarra.

- Disconformidad con atención médica dispensada por servicio de neuropediatría.
- Lista de espera en consulta de Oftalmología.
- Necesidad de recurso residencial para persona afectada de enfermedad mental.

- Demora en la realización de revisiones oncológicas.

5.1.13. TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA

Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de éste área

Trabajo	Cursos ocupacionales para desempleados
	Percepción prestaciones desempleo
	Comunicaciones Servicio Navarro de Empleo
	Siniestrabilidad laboral (seguridad en el trabajo)
	Ayudas al empleo
Seguridad Social	Pensiones mínimas
	Reconocimiento de derecho a prestación
	Procesos de declaración de incapacidades
Extranjería	Permisos de residencia y trabajo a extranjeros
	Visados Shengen

Comentario

Habitualmente en este apartado no suele ser muy significativo el número de quejas presentadas ya que, fundamentalmente, están vinculadas a problemas en materia de Seguridad Social y en virtud del ámbito competencial establecido representan el mayor volumen de las que anualmente son remitidas al Defensor del Pueblo.

Así, normalmente este tipo de quejas versan sobre el reconocimiento de las distintas prestaciones del sistema de la Seguridad Social, en concreto **pensiones**, respecto a las que es frecuente el cuestionamiento que se nos hace en relación a algunos de los requisitos o condiciones establecidos para su reconocimiento, con especial incidencia en el referido al de los años que son tenidos en cuenta para el cálculo de la base reguladora por parte de personas que durante su vida laboral han efectuado cotizaciones más significativas que

las de los años previos a la solicitud de la correspondiente pensión.

Si bien, como consecuencia de las propuestas surgidas en el año 1995 del conocido como "Pacto de Toledo" se ampliaron a 15 años el periodo mínimo a tener en cuenta para el cálculo de la base reguladora, que anteriormente estaba fijado en ocho años, en base al principio de contributividad, como elemento básico para la preservación del equilibrio financiero del sistema, debe tenerse en cuenta, y así informamos a quienes nos formulan estas quejas, que continúa pendiente la adopción de las medidas oportunas que permitan establecer la forma más idónea del cálculo de esta clase de prestaciones y cuyo objetivo, en el marco de las orientaciones de la recomendación novena del citado Pacto de Toledo, es el de posibilitar que se tengan en cuenta las bases acreditadas durante toda la vida laboral.

Igualmente en el ámbito de las pensiones continúan siendo frecuentes las quejas que recibimos por parte de perceptores de pensiones mínimas del sistema de la Seguridad Social o del SOVI ante la insuficiencia de las mismas, pese a la leve mejoría que se ha venido apreciando en este tema como consecuencia del mayor porcentaje de incremento que se ha apreciado en estos dos últimos años y de la entrada en vigor de la Ley 9/2005, de 6 de junio, para compatibilizar las pensiones del SOVI con las pensiones de viudedad del sistema de la Seguridad Social.

En relación a los incrementos antes mencionados, se nos ha puesto de manifiesto por parte de algunas viudas perceptoras de pensiones de viudedad su disconformidad con las consecuencias y aplicación que el Gobierno de Navarra está realizando en base a 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.

Para comprender esta situación basta referirse a uno de los casos en el que la persona en cuestión percibía en el año 2004 una pensión de viudedad de 415,81 euros al mes, que estaba complementada en base a la deducción prevista por la Ley Foral citada en 53,20 euros mensuales por el Gobierno de Navarra. Al producirse para el año 2005 un incremento de las pensiones mínimas del Estado en torno a un 6,5%, su pensión en ese año pasó a ser de 442,76 euros mensuales. Sin embargo, y como consecuencia del tope máximo establecido en el importe del complemento previsto en la Ley Foral 1/2004, referido al IPREM, que anualmente no viene experimentando similar porcentaje de incremento que el mencionado de las pensiones mínimas, dicho complemento abonado por el Gobierno de Navarra ha pasado a ser de 53,20 euros mensuales a 29,21 euros mensuales, con lo que su percepción total ha pasado de los 469,01 euros mensuales en 2004 a los 471,97 euros de 2005, es decir, se ha incrementado en 2,96 euros de un año a otro.

Esta situación, que ha vuelto a repetirse en el año 2006 ante el incremento que han experimentado de nuevo las pensiones mínimas, ha llevado a estas personas a dejarnos patente su disconformidad con los efectos que realmente esta situación tiene en el efectivo incremento de sus pensiones, disminuido por esta circunstancia, así como la significativa reducción que en la práctica supone del esfuerzo económico que desde Navarra se

ha venido realizando en esta materia desde la entrada en vigor de la Ley Foral citada.

Continuando con esta área, si bien en lo que se refiere a **extranjería**, que ha experimentado un importante incremento en el número de quejas, debemos destacar en primer lugar la denuncia que recibimos de una asociación de inmigrantes en relación con los acontecimientos desarrollados en el mes de octubre en la frontera entre Marruecos y España, en los que se produjo la muerte de cinco inmigrantes.

A la vista de la gravedad de la situación, y sin perjuicio del ámbito competencial al que iba referida la misma, se trasladó inmediatamente tanto al Ministro de Asuntos Exteriores como al Defensor del Pueblo dicha queja o denuncia junto a la postura de la Institución de que no parecía razonable, cuando ya habían pasado varios días, que los Gobiernos de España y Marruecos no hubieran ni desmentido las preocupantes informaciones, ni dado explicaciones razonables sobre los hechos acaecidos, ni sobre las razones que llevaron a trasladar a los inmigrantes a unos emplazamientos tan inapropiados. A este respecto solicitábamos que se adoptaran con urgencia las medidas oportunas para poner fin a tan denigrante situación, al considerar que el Gobierno Español y la Unión Europea no pueden en ningún caso desentenderse de la suerte de unos seres humanos a los que se les cierra la puerta y abandona en una situación de grave riesgo.

Similares consideraciones fueron asumidas por los distintos Defensores del Pueblo tanto Autonómicos como el de España en el marco de las XX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo al aprobarse en tal sentido una "Declaración a favor del cumplimiento de los objetivos de erradicación de la pobreza y de los derechos humanos en el control de los flujos migratorios".

También relacionado con esta materia de **extranjería** debemos hacer referencia al importante número de casos en los que las quejas van referidas a 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.

Si bien en este tema el ámbito competencial al que iban referidas las mismas nos ha llevado a que un buen número de ellas tengan que ser remitidas al Defensor del Pueblo, se han realizado distintas gestiones de mediación con algunos de

estos Consulados con resultado satisfactorio, en especial con el Consulado de España en Quito (Ecuador) y con el Consulado de España en Bogotá (Colombia), cuando en estas situaciones se veían afectados menores, especialmente en el caso de que estuvieran escolarizados en nuestro país, y que como consecuencia del importante cúmulo de trabajo que vienen soportando estas

oficinas, veían como su regreso a España se retrasaba considerablemente, con los perjuicios que esto ocasionaba en su desarrollo y adecuada evolución escolar.

5.1.14. URBANISMO Y VIVIENDA

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

Urbanismo	Configuración planeamiento
	Ejecución del planeamiento
	Régimen urbanístico del suelo
	Intervención en la edificación, usos y disciplina urbanística
	Patrimonio publico del suelo
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

En esta área, que prácticamente ha mantenido similar número de quejas que las del año anterior, pese a que ha pasado a ser la segunda en importancia, debemos referirnos en primer lugar a aquellas quejas que fundamentalmente tienen que ver con el urbanismo para, a continuación, analizar algunas de las que se han recibido en materia de vivienda que, como viene ocurriendo a lo largo de estos años, constituyen una parte importante de las que tratamos en este apartado por la especial preocupación que en todos los sentidos manifiesta nuestra sociedad ante los problemas y dificultades de acceso a una vivienda digna y adecuada.

Por lo que se refiere a la **ordenación o planeamiento urbanístico** propiamente dicho, nos

encontramos en ocasiones con quejas en las que sus autores nos hacen llegar su disconformidad con las previsiones contenidas en dicho planeamiento respecto a una determinada zona o sector, a veces acompañada del desconocimiento que han tenido precisamente de dichas previsiones que normalmente les afecta de forma directa.

Nos encontramos en muchas ocasiones con que la mera discrepancia con la ordenación prevista no permite nuestra intervención en los términos en que se nos solicita, por cuanto la Administración actuante en estos casos dispone de unas amplias posibilidades de actuación para tomar este tipo de decisiones, dada la discrecionalidad técnica que en esta materia le reconoce el ordenamiento jurídico y que no permite sustituir el criterio elegido por el órgano de representación competente por otro, salvo en los supuestos tasados en

los que exista desviación de poder, arbitrariedad o ausencia de toda justificación.

Pero también debe destacarse que en algunos de estos casos nos encontramos con situaciones que tiene que ver con la preocupación por lo que podríamos denominar creación de un **urbanismo sostenible**, al hilo de las modificaciones y revisiones de planeamiento que se suelen impulsar en los municipios a los efectos de crear polígonos industriales o posibilitar el establecimiento de algún tipo de empresa o actividad que, a veces, no se realiza de forma ordenada o teniendo en cuenta la proximidad del casco urbano y que, a la postre origina a sus habitantes serias molestias, no sólo por el ruido, sino también por la existencia de vertidos, olores que normalmente provocan estas actividades, tráfico pesado, etc..

No obstante lo anterior, y sin perjuicio de las amplias posibilidades de actuación a que hemos hecho referencia, entendemos que sigue siendo necesario insistir en que debe de articularse de forma efectiva la previsión contenida en la propia normativa urbanística, en el sentido de que, en la formulación, tramitación y gestión del planeamiento urbanístico, las administraciones urbanísticas competentes deben asegurar la participación de los interesados y, en particular, los derechos de iniciativa e información por parte de las entidades representativas de los intereses que resulten afectados y de los particulares.

El acceso a la información urbanística se nos antoja por tanto elemento fundamental de la participación ciudadana, por lo que la transparencia e inmediatez de la documentación correspondiente debe ser un objetivo esencial de los poderes públicos para adoptar decisiones urbanísticas y para eliminar eventuales desconfianzas de los ciudadanos. El empleo y utilización de las distintas posibilidades y medios (electrónicos, informáticos, telemáticos, etc.) que nos ofrece la sociedad de la información, puede contribuir en buena medida al logro de estos objetivos.

Las situaciones relacionadas con la adopción de medidas que tienen que ver con el ejercicio de la **disciplina urbanística** continúan siendo otro motivo de presentación de quejas como consecuencia de que, en ocasiones, no se ejerce adecuadamente por parte de las entidades locales las competencias que el ordenamiento jurídico les atribuye en esta materia. Además de volver a insistir en la necesidad de que las entidades locales efectúen con la debida celeridad y diligencia las actuaciones precisas para comprobar la adecuación a la legalidad y al planeamiento urbanístico municipal de los usos del suelo y de los actos

de edificación, debe igualmente dejarse constancia de la necesidad de que dichas actuaciones se vean acompañadas de las medidas conducentes a la efectiva restauración del orden urbanístico infringido y a la reposición de los bienes afectados al estado anterior así como, también, a sancionar a los responsables de las infracciones.

Por lo que se refiere a la **vivienda** no cabe duda que los problemas y dificultades existentes para el acceso a la misma es una de las cuestiones que de forma más patente preocupa a nuestra sociedad. Esto es comprensible si tenemos en cuenta que la satisfacción del derecho a la vivienda es un requisito para el desarrollo social, familiar e individual del ciudadano o ciudadana y que un gran sector de la población no puede alcanzar la satisfacción de este derecho dados los precios que se vienen dando en el mercado de la vivienda libre.

De esta manera, la promoción de viviendas protegidas se convierte prácticamente en la única medida que puede contribuir de forma efectiva a que este importante sector de la población pueda acceder a una vivienda.

No obstante resulta necesario insistir en la necesidad de que las distintas Administraciones competentes agoten las posibilidades de actuación a la hora de diseñar e implementar los instrumentos de intervención pública que en materia de suelo y vivienda el ordenamiento jurídico pone a su disposición y que, por el momento, no han conseguido contener el incremento de los precios de las viviendas libres.

Por lo que se refiere a la promoción de viviendas de protección pública, debe hacerse mención a las campañas de adjudicación a las que estamos asistiendo últimamente en Navarra que, cuando menos, están contribuyendo a dar una solución parcial a esta cuestión, si bien se constata todavía su insuficiencia ante el importante número de solicitudes, que sobrepasa con creces la cantidad de viviendas ofertadas.

En este contexto hemos venido planteando desde un principio la necesidad de que se fijen los correspondientes criterios personales y económicos para determinar los procesos de adjudicación de esta clase de viviendas, que finalmente se contempló en la Ley Foral 8/2004, de 24 de junio, de protección pública a la vivienda en Navarra al establecer de forma obligatoria la aplicación del oportuno baremo.

Los criterios establecidos en el mismo y su correcta valoración constituyen una fuente continua de quejas en esta materia, algunas de las

cuales han ido referidas también al requisito económico de la justificación de unos ingresos mínimos para acceder a estas viviendas. Estas quejas, que provienen de aquéllas personas que quedan excluidas de este tipo de promociones al no disponer de unos ingresos mínimos, vienen a cuestionar tal exigencia cuando, en principio, esta clase de viviendas están reservadas para aquéllas personas con dificultades de acceso a una vivienda digna. Esto resulta significativo especialmente en el caso de las viviendas de protección oficial en régimen de alquiler, para cuyo acceso las exigencias de renta son significativamente inferiores.

La justificación que se viene dando a dicha exigencia está en la necesidad de garantizar el pago de las cantidades que tiene que ser abonadas periódicamente, con lo que se garantiza la eficacia y transparencia de las ayudas públicas.

Esto no obstante, debe de analizarse igualmente, por lo que a algunos de los casos planteados se refiere, las disfunciones que en ocasiones se produce como consecuencia del desajuste entre el momento concreto en el que se tienen en cuenta los ingresos y el tiempo en que se lleva a cabo el proceso de adjudicación o, incluso, en otros casos el momento en que se firma el correspondiente contrato de compraventa y especialmente de alquiler.

Esta circunstancia, que consideramos mejorable en su actual configuración, va a cobrar todavía más relevancia e importancia como consecuencia de la exigencia contenida en el art. 19 del Decreto Foral 4/2006, de 9 de enero, de tener que acreditarse el **cumplimiento del mínimo de ingresos** en cada uno de los dos últimos períodos impositivos anteriores a la fecha de finalización de la correspondiente convocatoria pública, y que ha tenido sus primeras consecuencias en la campaña llevada a cabo en los primeros meses del 2006.

En lo que se refiere a los criterios a tener en cuenta a la hora de la adjudicación de esta clase de viviendas, el del **empadronamiento interrumpido en Navarra** ha sido el que más se ha cuestionado en las distintas quejas formuladas como consecuencia de la posición en que quedan en estos procesos aquellos ciudadanos y ciudadanas de Navarra que por determinadas circunstancias como trabajo, o especialmente estudios por lo que de repercusión en los jóvenes tiene esta medida, se vieron obligados a trasladarse durante un período de tiempo no excesivamente largo fuera de Navarra y tuvieron que empadronarse en dicho lugar, interrumpiendo de esta forma su residencia anterior. Y ello sin obviar por otra parte las

consecuencias que esto tiene entre quienes han llegado más recientemente a nuestra Comunidad.

En relación a las **viviendas de protección pública de alquiler**, fundamentalmente de régimen especial, dejar constancia de los problemas que se nos hacen llegar en relación a las incidencias surgidas tanto en la propia relación contractual como en lo referido a las condiciones de utilización y convivencia que se producen en estas viviendas.

Dado el importante papel que este tipo de viviendas tiene precisamente para los colectivos afectados por situaciones de desempleo, empleo precario e inestable, jóvenes en edad de emancipación y hogares en general de bajos ingresos, pues todos ellos encuentran especiales dificultades para acceder a una vivienda, entendemos que este tipo de situaciones no deben ser ajenas a las distintas Administraciones Públicas con competencia en la materia, por más que se incluyan en el ámbito contractual entre arrendador y arrendatario. Su análisis y tratamiento conjunto y desde un punto de vista transversal, contribuirá en ocasiones a arbitrar las soluciones y alternativas más convenientes a estos casos en que se ven inmersas personas con circunstancias especiales a tener en cuenta.

Por último, en este apartado de vivienda, queremos hacer referencia a otro tipo de cuestiones que hemos analizado, y de las que se deja la debida constancia en el CD que acompaña a este informe con las quejas más significativas, y en las que se ha formulado algún tipo de recomendación sobre los requisitos para la concesión de ayudas directas, así como sobre la puesta en marcha del censo o registro a que se hace referencia en el art 17 de la Ley Foral 8/2004 con la finalidad de hacer públicos los datos en materia de promoción de vivienda protegida, así como de informar a los ciudadanos y ciudadanas interesadas en optar a las mismas.

Índice de quejas mas significativas de esta área (Se contienen a texto completo en CD)

Urbanismo:

- Ejecución de obras en edificio de Puente La Reina sin ajustarse a la normativa urbanística municipal.
- Estudio de detalle y configuración de alineaciones en Elizondo.
- Retraso en aprobación de convenio urbanístico para ejecución de servicios urbanísticos en Murugarren.

– Deficiente trazado de vial o calle en San Martín de Unx.

– Condiciones de utilización de pasadizo junto a parte trasera de viviendas en Noain por construcción de nuevo edificio.

Vivienda:

– Acceso a información y puesta en funcionamiento del censo de viviendas protegidas.

– Falta de contestación a solicitud de descalificación de vivienda de protección oficial.

– Tramitación de solicitud de prórroga en la subsidiación de intereses de préstamos para adquirir vivienda de protección oficial.

– Denegación de subvención por adquisición de vivienda de protección oficial.

Adjudicación mediante subasta de ocho solares pertenecientes al Ayuntamiento de Pamplona con destino a la edificación de viviendas.

5.1.15. OTROS DERECHOS CIUDADANOS

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

Varios	Funcionamiento de entidades locales
	Otras materias sin clasificar
Impulso de Derechos	Obligación de responder
	Participación ciudadana

Comentario

Volvemos a hacer referencia en este apartado a un grupo variado de quejas que no tienen encaje en las áreas o apartados anteriores. Además de un grupo de ellas en las que carecíamos de competencia para intervenir por ir referidas a actuaciones de particulares o empresas privadas, los problemas existentes en algunas entidades locales o en las relaciones de éstas con sus vecinos, han vuelto a constituir nuevamente las más significativas.

Junto a alguna queja que de nuevo tenía que ver con las dificultades que determinada Asociación Vecinal encontraba para su **inscripción en el Registro Municipal de Asociaciones** de su Municipio, las quejas formuladas por los miembros de las entidades locales, como consecuencia de las dificultades e impedimentos que vienen encontrando para el ejercicio de su cargo al no poder acceder a determinada información, han centrado nuestro análisis más importante en esta materia.

En este caso nuestra intervención viene justificada por cuanto está en juego **el conjunto de derechos que poseen los Concejales** en base a la ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el R.O.F. aprobado por Real Decreto 2568/1996, de 28 de noviembre, los cuales se incorporan al status propio del cargo

de Concejales para el mejor ejercicio de sus funciones y, en su virtud, quedan protegidos por el derecho fundamental a participar en los asuntos públicos recogido en el art. 23.1 de la Constitución.

No obstante, somos conscientes a la vista de la experiencia en este tipo de supuestos y algunas de las cuestiones que se nos viene planteando, que en ocasiones la intervención puntual en un asunto concreto como estos que se nos pueda exponer, no termina de solucionar una situación que, probablemente, requiere una actuación más global que la que específicamente se somete a nuestro conocimiento, dados los antecedentes y las situaciones que se hayan podido dar hasta ese momento.

Es por ello que ante alguna de estas situaciones que se nos han planteado, hemos considerado conveniente de cara a tratar de aportar una solución más efectiva a la misma, plantear la posibilidad de realizar una función mediadora por nuestra parte. Este planteamiento, si bien ha obtenido resultados diversos, consideramos que debe realizarse en todo caso, y así lo venimos manifestando a quién se dirige a nosotros, bajo la premisa de que cualquier actuación en este sentido debe de realizarse con arreglo a parámetros de razonabilidad en cuanto a los medios de que se dispone e incluso a la estructura administrativa de que se trate, dado el pequeño tamaño de muchas de

estas entidades en Navarra que, obviamente, condiciona cualquier actuación en este sentido ante las limitaciones de medios con que se encuentran.

Por último, y para concluir con este análisis de las diferentes áreas en que estructuramos nuestra actividad supervisora, hacemos referencia por primera vez a este nuevo apartado que hemos creado en este año denominado impulso de derechos y que surge como consecuencia y en estrecha relación con la iniciativa adoptada por esta Institución denominada "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra".

Las aportaciones que en esa iniciativa efectuaron quienes participaron en la elaboración de las propuestas a incorporar en la misma, estaban centradas fundamentalmente en aspectos cualitativos relacionados muy directamente con la puesta en marcha por parte de las Administraciones Públicas de Navarra de sistemas de calidad en la atención a la ciudadanía y la simplificación de los trámites administrativos.

Es por ello que hemos dado especial consideración a esta nueva área en la que pretendemos incluir y analizar aquellas actuaciones o quejas que tengan 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.

El avance normativo que recientemente se ha venido produciendo en Navarra en este sentido, en referencia p. ej. 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 la más reciente Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, debe de servir en esta línea para la progresiva y efectiva adecuación de las distintas estructuras de nuestras administraciones públicas a las exigencias y retos que plantea la ciudadanía en este sentido.

Pretendemos por tanto con esta nueva área, dejar constancia de las distintas actuaciones de las administraciones públicas de Navarra que se sometan a nuestro conocimiento en materias como las reflejadas, con la finalidad de contribuir por nuestra parte 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, a través de las cuales las organizaciones públicas declaran sus compromisos de calidad en la prestación de los 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.

Índice de quejas mas significativas de esta área (Se contienen a texto completo en CD)

- Solicitud de inscripción de Asociación Vecinal en el Registro Municipal de Asociaciones en Olazagutía.
- Paralización de procedimiento de deslinde por parte del Ayuntamiento de Castejón.
- Solicitud de información de contribuyente en relación a tasas e impuestos pendientes de pago.

5.2. RESOLUCIONES DESTACADAS

Transcribimos a continuación algunas de las Resoluciones más destacadas realizadas a lo largo del año y que han tenido una especial repercusión pública.

En el CD que acompaña a esta publicación se contienen las restantes resoluciones de interés.

5.2.1. DEMORA EN LA CONSTRUCCIÓN DE LAS NUEVAS INSTALACIONES DEL COLEGIO PATXI LARRAINZAR EN PAMPLONA

ANTECEDENTES

En esta ocasión (expte. 05/202/E) la actuación llevada a cabo por la Institución tuvo su origen en un escrito presentado por la Asociación de Padres y Madres de dicho centro a través de cual solicitaba nuestra intervención como consecuencia de las insuficientes las instalaciones del mismo para asumir el número de alumnos que tiene asignados.

Nos denunciaban, así, que el edificio que alberga los colegios Ave María y Patxi Larrainzar no tenía capacidad para atender las necesidades educativas de los alumnos que tenía atribuidos, por lo que se producía una situación de masificación que impedía impartir una enseñanza en condiciones de calidad.

Como representantes de la citada Asociación nos exponían que el edificio estaba previsto inicialmente con capacidad para 2 líneas: una en modelo A y otra en modelo D. Sin embargo, hace años que la línea de euskera se desdobló lo que llevó a instalar unos módulos prefabricados que, en un principio, parece ser que estaban destinados a albergar a los alumnos de Cardenal Ilundain, mientras se realizaban las obras de remodelación de este último centro.

Lo que era una solución provisional para Cardenal Ilundain había devenido en una situación estable, por el momento, para los niños y niñas del Colegio Patxi Larrainzar, según nos explicaban.

Conforme han ido pasando los cursos se habían ido ocupando las aulas que estaban destinadas a otras finalidades: sala de música, aulas de desdobles, de informática, agravándose la situación en el curso 2004/2005 con la incorporación de 4 grupos más de 3 años del modelo D.

Nos informaban que el colegio daba cabida a 544 alumnos e incumple manifiestamente los requisitos mínimos que para los centros escolares de régimen general establece el Real Decreto 1537/2003.

Nos denunciaban que para el próximo curso las condiciones iban a ser todavía peores ya que se iba a producir el traslado de un grupo de alumnos del Colegio Patxi Larrainzar a otro centro pero se iban a incorporar 4 grupos nuevos. La instalación de los módulos prefabricados procedentes de un colegio de Mendillorri que, según nos indicaban, no reunían ya unos requisitos exigibles de habitabilidad y seguridad, sólo iban a servir para acoger a los grupos nuevos pero no iban a solucionar la falta de instalaciones que exige la normativa. Más aún la falta de espacio iba a ser más evidente ya que en la misma superficie de patio habrá 56 niños más, sumando un total de 600, sin contar los que puedan provenir de las Ikastolas privadas que también tienen excedentes.

Finalmente, nos manifestaban que esta situación "de provisionalidad" que se les transmitió desde el Departamento de Educación se prolongaba desde hacía ya varios años y durará como mínimo hasta el curso 2007/2008, dado que parece ser que este es el plazo previsto para la finalización del nuevo centro. Con anterioridad, nos transmitían, ya se habían incumplido otros compromisos temporales similares. Además, teniendo en cuenta el crecimiento demográfico de la zona, nos trasladaban el temor de que la denunciada situación de provisionalidad se prolongase, puesto

que las previsiones realizadas para el nuevo colegio podían no responder ya a las expectativas de demanda en la zona.

Una vez examinada la queja y a fin de poder determinar las posibilidades concretas de actuación de esta Institución, nos dirigimos al Departamento de Educación para informarse sobre la cuestión planteada en la queja, petición que hubo que reiterarse hasta en dos ocasiones. Asimismo mantuvimos entrevistas con miembros de la Asociación de Padres y Madres del Colegio, con la Dirección del centro y representantes del Departamento de Educación; y tras el detenido estudio de la documentación por todos aportada, desde la perspectiva de la normativa aplicable, y la visita realizada al propio Colegio por parte de personal de esta Institución, nos permitieron realizar las siguientes consideraciones, en el ejercicio de las funciones de supervisión de la actividad de la administración en defensa de los derechos de los ciudadanos que nos encomienda la Ley.

ANÁLISIS

Las diversas denuncias formuladas por los autores de la queja se centraban, principalmente, en las siguientes cuestiones fundamentales: en primer término, en cuanto al nuevo colegio, el incumplimiento sucesivo de los plazos de inicio de las obras (último fijado en enero de 2005) y de las previsiones de efectiva disponibilidad del mismo, así como, la posible insuficiencia del centro proyectado para responder ya a las expectativas de demanda en la zona.

En segundo lugar, como consecuencia de lo anterior, el prolongado período de tiempo de utilización de los módulos prefabricados o "barracones" como también se les venía a denominar. Y finalmente, la imposibilidad de utilizar al comienzo del presente curso escolar una parte de la ampliación realizada en los citados módulos este mes de agosto (la última planta).

El Real Decreto 1537/2003, de 5 de diciembre, que determina los requisitos mínimos de los centros escolares de régimen general, establece expresamente que esta regulación tiene por objeto "el establecimiento de los citados requisitos mínimos que garanticen la calidad en la impartición de las enseñanzas de régimen general y permitan la flexibilidad necesaria para adecuar la estructura y organización de los centros a las necesidades sociales."

Nos parece importante subrayar esta idea, plasmada en la normativa, de que el establecimiento de unos requisitos mínimos en los centros educativos persigue garantizar una enseñanza en condiciones

de calidad y permitir la necesaria flexibilidad para adecuar la estructura y organización de los centros a las necesidades actuales y futuras.

La valoración, por tanto, sobre la idoneidad de las instalaciones de los centros docentes ha de tener en cuenta no solo unos mínimos de espacio por alumno sino que debe, también, hacer posible la flexibilidad organizativa necesaria para el desarrollo del Proyecto Educativo y para hacer frente a las nuevas necesidades que se vayan originando.

Desde esta perspectiva, las necesidades educativas de la zona, evidenciadas por la creciente demanda en los últimos cursos, han puesto de manifiesto la insuficiencia de las actuales instalaciones del edificio que alberga los Colegios Públicos Patxi Larrainzar y Ave María para atender adecuadamente al alumnado de ambos centros. Esta necesidad fue detectada por el Departamento de Educación adoptándose la decisión de crear un nuevo centro.

Lamentablemente hasta el momento no se ha logrado en algunas zonas que la planificación de servicios públicos se desarrolle de forma paralela y coordinada con los nuevos desarrollos urbanísticos.

Siendo conscientes de que las dificultades presupuestarias han podido llevar al retraso sucesivo del comienzo de las obras y, por tanto, de los plazos de disponibilidad final efectiva del nuevo colegio, no podemos dejar pasar por alto una cuestión: los efectos del retraso no son los mismos cuando hay ya alumnos alojados en módulos prefabricados que cuando no se ha llegado a esta situación y sólo se está incumpliendo una previsión.

Este tipo de construcciones, que según justifica el Departamento en su informe, se instalaron en su día con cumplimiento de las exigencias contenidas en la normativa básica, están previstas, por su configuración y estructura, para situaciones de carácter provisional, para determinados períodos de tiempo. No nos parecen, por tanto, inadmisibles mientras hubieran durado las obras del nuevo colegio. Ahora bien, dada su menor solidez, mayor posibilidad de deterioro, peores condiciones de aislamiento térmico, acústico y de confort, sus dimensiones más limitadas, su utilización no debiera prolongarse más allá de lo estrictamente necesario.

Resulta, en este sentido, difícil de aceptar, por padres y profesores, el utilizar este tipo de instalaciones año tras año sin que hasta el momento se hayan iniciado tan siquiera las obras del nuevo centro. El comienzo de las obras haría sin duda más llevaderas las actuales incomodidades al percibirse de forma nítida su carácter transitorio.

Creemos que, por tanto, cuando se vayan a adoptar este tipo de medidas provisionales es exigible, simultáneamente, a la Administración el compromiso, con dotación presupuestaria, del plazo de inicio de las obras. Sólo así puede asegurarse la mencionada transitoriedad y garantizarse el mantenimiento de las iniciales condiciones idóneas de habitabilidad y seguridad.

Además, el período de tiempo, excesivamente prolongado, de utilización de los llamados barracones, sin que todavía se haya comenzado la construcción del nuevo edificio, ha llevado incluso a que sea necesaria la ampliación de los mismos. Así en el mes de agosto, se acometió una reforma de la planta primera, creando dos aulas más, y se amplió una última planta, que por falta de licencia municipal no pudo empezar a utilizarse al comienzo de este curso, pero que, según nos informa el Departamento, en breve va a poder estar disponible.

Finalmente, por lo que respecta al nuevo centro, nos parece, también, importante un aspecto que no debe olvidarse tampoco: la legislación vigente compromete a las Administraciones Públicas a actuar bajo los principios de participación y proximidad en sus relaciones con los ciudadanos, factores esenciales de una democracia avanzada. Aún con las dificultades que puedan existir, entendemos que se debe insistir en la necesidad de establecer cauces para que la opinión y expectativas de padres y profesores sean tenidas en cuenta en el diseño de los planes y proyectos que les afectan tan directamente.

De acuerdo con todo lo anteriormente señalado, se consideró pertinente efectuar al Departamento de Educación del Gobierno de Navarra las siguientes RECOMENDACIONES:

– Que se proceda a la inmediata y urgente puesta en funcionamiento de la última planta de módulos prefabricados, con todas las garantías requeridas.

– Que se inicien las obras del nuevo colegio a fin de garantizar que se cumpla el plazo comprometido de finalización de las obras para el curso 2007-2008.

– Que se adopten con antelación suficiente las medidas oportunas para atender el previsible incremento de la demanda en el siguiente curso (2006/2007).

El Departamento de Educación remitió contestación en la que nos señalaba que, en aceptación de estas recomendaciones, se iba a proceder a la inmediata puesta en funcionamiento de la última planta de los módulos prefabricados, para que

pueda ser utilizada por el centro durante este curso 2005-2006; asimismo, que se iniciarían las obras del nuevo colegio en el menor plazo posible, a fin de garantizar su finalización para el curso 2007-2008; y finalmente, que ya se habían adoptado las medidas oportunas para atender el previsible incremento de la demanda para el curso 2006-2007.

5.2.2. INFORMACIÓN QUE SE SUMINISTRA A LA POBLACIÓN SOBRE LOS NIVELES DE OZONO TROPOSFÉRICO EN EL AIRE

ANTECEDENTES

En el escrito de queja (expte 05/220/M) se nos hacía referencia a la información que el Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda del Gobierno de Navarra suministra a la población sobre concentraciones de ozono troposférico en el aire, teniendo en cuenta las exigencias contenidas en el Real Decreto 1796/2003, de 26 de diciembre, relativo al ozono en el aire ambiente.

En concreto, el motivo de la queja se centraba en lo que se considera deficiente información facilitada por el Departamento al respecto, ya que se proporcionan a través de la página web del Gobierno de Navarra los datos relativos a la superación de determinados niveles de concentración (umbral de información y umbral de alerta), junto con otra información complementaria, pero no se advierte adecuadamente a la población, especialmente a determinados sectores de riesgo (niños, mayores y personas con enfermedades pulmonares) sobre los extremos que contempla el mencionado Real Decreto. El apartado II del anexo II del Real Decreto señala, así, que deberá suministrarse a la población, a una escala suficientemente grande y cuanto antes, la siguiente información mínima: situación o área de las superaciones, tipo de umbral superado, evolución prevista de la contaminación (mejora, estabilización o empeoramiento), los grupos de mayor riesgo, descripción de los síntomas más probables, precauciones recomendadas para la población afectada; fuentes de información adicional...

El Departamento de Medio Ambiente contestó a nuestra solicitud de información sobre la cuestión planteada manifestándonos literalmente lo siguiente:

“(...) respecto a la falta de información por parte de este Departamento a las poblaciones afectadas por la superación de los índices de ozono troposférico, cabe plantearse dos cuestiones:

– En primer lugar, la forma en que se está facilitando la información.

– En segundo lugar, los contenidos de la información.

Por lo que se refiere a la forma, el Departamento se atiene estrictamente a lo que establece el artículo 6º, apartado 4, epígrafe b) donde se indica que la información “se difundirá por los medios adecuados como pueden ser, entre otros y en función de los casos, los medios audiovisuales, prensa o publicaciones, pantallas informativas o servicios informáticos en red, como Internet.”

Por razones de mayor inmediatez y por cumplir lo que indica el apartado 3, epígrafe a) del mismo artículo, en el sentido de actualizar la información “al menos una vez al día,” el Departamento ha optado por difundir la información por Internet donde está a disposición de los medios que la consideren de interés e incluso la ha puesto a disposición de los Ayuntamientos, que como el de Castejón informa con pantallas informativas. Entendemos pues, que en cuanto a la forma de difundir la información nos atenemos a lo que establece el Real Decreto 1796/2003, de 26 de diciembre.

En relación con los contenidos de la información, está fuera de toda duda que la página web del Gobierno de Navarra recogió los sobrepasamientos de los días 13, 14 y 16 de julio, de ella parte precisamente la información del denunciante y ello ha podido ser contrastado por sus servicios.

La queja parece centrarse en que no se cumplió lo previsto en el epígrafe 3) del apartado II del Anexo II, en el sentido de información sobre el tipo de población afectada, los efectos posibles sobre la salud humana, las precauciones recomendadas, etc..., pues bien, entendemos que la queja no tiene fundamento dado que cuando en el sistema informático se genera una alerta de ozono, aparece en la pantalla de la web (se adjunta fotocopia) un campo de Recomendaciones, que al pinchar conduce a recomendaciones en caso de alerta de ozono (se adjunta fotocopia), donde se hace referencia a las recomendaciones que figuraban en el Anejo 4 del Real Decreto 1494/1995, que estableció los umbrales de protección para el contaminante de ozono (población afectada y precauciones).

Cabe añadir que en cuanto a la población afectada y recomendaciones, estas coinciden con las que el Departamento de Salud hizo reiteradamente aquellos días 13 al 16 de julio, con motivo de la ola de calor, como es fácilmente comproba-

ble y que, por tanto, fueron difundidas tanto desde nuestro Departamento, a través de Internet, como desde Salud a través de los medios.

En resumen, entendemos que tanto la forma de facilitar la información como su contenido han dado cumplimiento a las obligaciones derivadas del Real Decreto 1796/2003."

Las Recomendaciones citadas en el informe del Departamento, que se realizan en la página web del Gobierno de Navarra, se concretan en lo siguiente: una breve explicación sobre el ozono troposférico y sus efectos, así como, las prevenciones que debe adoptar la población o algunos sectores de riesgo, según los casos, cuando se superen concentraciones superiores a 180 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ y a 360 $\mu\text{g}/\text{m}^3$.

ANÁLISIS

Comenzando por hacer referencia al modo en que se regulan en la normativa de aplicación las obligaciones de información que se imponen a la Administración, para poder valorar si la suministrada por el Departamento de Medio Ambiente responde a estas exigencias, debe indicarse lo siguiente:

Actualmente, el régimen jurídico relativo a la contaminación atmosférica en el ámbito de la Unión Europea ha sido establecido con carácter general en la Directiva 96/62/CE del Consejo, de 27 de septiembre de 1996, sobre evaluación y gestión del aire ambiente, que constituye un marco regulador donde se integra su posterior desarrollo, mediante la adopción de directivas específicas sobre cada uno de los distintos contaminantes atmosféricos.

Así la Directiva 2002/3/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2002, relativa al ozono en el aire ambiente, que derogó la anterior Directiva de 1992, estableció el nuevo régimen comunitario sobre el ozono troposférico presente en la baja atmósfera. La incorporación al Derecho interno de esta Directiva se llevó a cabo mediante el Real Decreto 1796/2003, de 26 de diciembre, relativo al ozono en el aire ambiente.

En este Real Decreto se establecen los valores objetivo, a medio y largo plazo, de concentraciones de ozono, para proteger tanto la salud de las personas como la vegetación. En el caso de la salud de las personas el valor objetivo que deberá alcanzarse a largo plazo es de 120 $\mu\text{g}/\text{m}^3$. A medio plazo, como muy tarde en el trienio que se inicia en el año 2010, no deberá superarse este nivel de concentración de 120 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ más de 25

días de cada año, calculado este valor examinando promedios octohorarios diarios (Art. 3.1 Real Decreto 1796/2003).

En el Real Decreto se regulan asimismo los umbrales de información (180 $\mu\text{g}/\text{m}^3$) y de alerta (240 $\mu\text{g}/\text{m}^3$), "con la finalidad de que las Administraciones Públicas competentes suministren la correspondiente información a la población y a la Administración sanitaria cuando se superen dichos umbrales, o cuando se prevea que puedan ser superados, sin perjuicio de la obligatoriedad de poner de forma general a disposición del público información periódica sobre las concentraciones de ozono en el aire ambiente..." (Exposición de Motivos del Real Decreto 1796/2003).

Puede observarse que el Real Decreto al exponer el modo en que se regulan los mencionados umbrales de concentración explicita la finalidad perseguida: que las Administraciones competentes suministren cierta información a la población y a la Administración sanitaria cuando se superen esos niveles o se prevea que vayan a ser superados, sin perjuicio de la obligación que les incumbe de poner a disposición del público de forma general información periódica sobre las concentraciones de ozono en el aire ambiente.

El Real Decreto define el umbral de información, que se fija en 180 $\mu\text{g}/\text{m}^3$, como la "concentración de ozono a partir de la cual una exposición de breve duración supone un riesgo para la salud humana de los grupos de población especialmente de riesgo y las Administraciones competentes deben suministrar una información actualizada." (Art. 2.K. Real Decreto 1796/2003).

El umbral de alerta, 240 $\mu\text{g}/\text{m}^3$, hace referencia a "una concentración de ozono a partir de la cual una exposición de breve duración supone un riesgo para la salud humana de la población en general y las Administraciones competentes deben tomar medidas inmediatas."

El artículo 6º trata específicamente sobre los umbrales de información y de alerta relativos al ozono y la información que debe facilitarse al público diciendo:

"1. Los umbrales de información y de alerta relativos al ozono son los que figuran en el apartado I del anexo II (180 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ y 240 $\mu\text{g}/\text{m}^3$, respectivamente).

2. Las Administraciones competentes adoptarán las medidas necesarias para suministrar a la población y a la Administración sanitaria la información señalada en el apartado II del anexo II, cuando se superen o se prevea que se vayan a

superar los umbrales de información y de alerta. Las Administraciones locales, en su caso, informarán a la Administración de la Comunidad autónoma correspondiente.

3. Sin perjuicio de lo indicado en el apartado anterior, las Administraciones competentes deberán:

a) Garantizar que periódicamente esté disponible la información sobre las concentraciones de ozono en el aire ambiente, que será actualizada al menos una vez al día y, siempre que sea apropiado y viable, cada hora. Esta información incluirá, al menos, todas las superaciones de los objetivos a largo plazo para la protección de la salud humana, así como de los umbrales de información y de alerta, para el período de promedio correspondiente, y contendrá una breve evaluación relativa a los efectos del ozono sobre la salud humana.

b) Elaborar informes globales anuales...

4. La información señalada en este artículo será clara, comprensible y fácilmente accesible, y deberá cumplir, además, los siguientes requisitos:

a) Estará disponible tanto para la población como para la Administración sanitaria y para los sectores interesados, tales como organizaciones de defensa del medio ambiente, de consumidores o de representación de los intereses de grupos de riesgo.

b) Se difundirá por los medios adecuados como pueden ser, entre otros y en función de los casos, los medios audiovisuales, prensa o publicaciones, pantallas informativas o servicios informáticos en red, como Internet."

El artículo 6º impone a la Administración en su apartado 3º, efectivamente, como indica el Departamento en su informe, la obligación de garantizar que periódicamente esté a disposición del público la información relativa a las concentraciones de ozono, que será actualizada al menos una vez al día y si es viable cada hora. Esta información incluirá todas las superaciones de 120 µg/m³, 180 µg/m³ y 240 µg/m³ y se complementará con una breve evaluación de los efectos del ozono sobre la salud humana.

Pero no es ésta la única obligación de informar que resulta para la Administración del artículo 6º, ya que con total claridad este apartado 3º, que acabamos de mencionar, indica que este deber de poner a disposición del público periódicamente ciertos datos (los de las superaciones de los umbrales de alarma, información y objetivo a largo plazo, con una breve evaluación de los efectos del

ozono sobre la salud), se impone "sin perjuicio de lo indicado en el apartado anterior".

Ciertamente en el apartado anterior se establece que: "Las Administraciones competentes adoptarán las medidas necesarias para suministrar a la población y a la Administración sanitaria la información señalada en el apartado II del anexo II, cuando se superen o se prevea que se vayan a superar los umbrales de información y de alerta".

El apartado II del Anexo II dice literalmente: "Información mínima que se deberá facilitar a la población cuando el umbral de información o de alerta se supere, o cuando se prevea que se vaya a superar:

Deberá facilitarse a la población, a una escala suficientemente grande y cuanto antes, la siguiente información mínima:

1) Información sobre la superación o superaciones observadas:

– Situación o área de las superaciones.

– Tipo de umbral superado (de información o de alerta).

– Hora de inicio y duración de la superación.

– Concentración máxima de las medias horaria y octohoraria.

2) Previsión para la siguiente tarde/día (s):

– Área geográfica en la que se espera la superación del umbral de información o alerta.

– Evolución prevista de la contaminación (mejora, estabilización o empeoramiento).

3) Información sobre el tipo de población afectado, los efectos posibles sobre la salud humana y las precauciones recomendadas:

– Información sobre los grupos de riesgo de la población.

– Descripción de los síntomas más probables.

– Precauciones recomendadas para la población afectada.

– Fuentes de información adicional.

4) Información sobre las medidas preventivas para reducir la contaminación o la exposición a ésta:

– Indicación de los principales sectores emisores; medidas recomendadas para reducir las emisiones."

Nos parece, por tanto, que el artículo 6º reconoce, de un lado, a los ciudadanos el derecho a que se les suministre a escala suficientemente amplia y cuanto antes, cuando se superen o se vayan a superar los niveles de información y alerta, toda la información existente sobre áreas geográficas o zonas a que afectan las superaciones, evolución prevista de mejora, estabilización o empeoramiento, grupos de población especialmente afectados, síntomas que pueden presentarse, precauciones que pueden tomarse... Todo ello sin perjuicio del derecho que también les asiste de acceder o consultar los datos detallados que sobre concentraciones de ozono se actualicen periódicamente.

En cuanto a la forma en que deben facilitarse las informaciones, el último párrafo del art. 6º lo indica expresamente, refiriéndose no sólo, como no podía ser de otro modo, a la información periódica que impone el apartado 3º, sino también a la que debe suministrarse a la población en general conforme a lo dispuesto en el apartado 2º (y que abarca específicamente la contenida en el anexo II, apartado II).

Se dice así que “la información señalada en este artículo será clara, comprensible y fácilmente accesible, y deberá cumplir, además, los siguientes requisitos”:... Estos requisitos se concretan en dos: su disponibilidad general y su difusión a través de los medios más adecuados en cada caso.

La última de estas dos exigencias merece, entendemos, especial consideración. Se establece, así, literalmente que: “la información señalada en este artículo... se difundirá por los medios adecuados como pueden ser, entre otros y en función de los casos, los medios audiovisuales, prensa o publicaciones, pantallas informativas o servicios informáticos en red, como Internet.”

Parece razonable entender que la información sobre concentraciones de ozono que debe actualizarse una vez al día y si es posible cada hora se facilite a través de internet, y que la que debe suministrarse a la población a escala suficientemente grande, advirtiendo a determinados sectores de riesgo (personas mayores...) sobre los síntomas que pueden presentarse y las precauciones que deben tomarse, se transmita por otros medios de difusión más idóneos o aptos para llegar a una generalidad de personas y no sólo a quienes accedan puntualmente a la red (pantallas informativas, medios audiovisuales, publicaciones...).

Ya el anterior Real Decreto 1494/1995, que también cita el Departamento en su informe como punto de referencia de las recomendaciones que

pueden realizarse a la población, decía muy significativamente: “cuando se superen los umbrales de información o alerta... se difundirán en los medios de comunicación, lo antes posible y a escala suficientemente amplia para que la población pueda adoptar las necesarias medidas preventivas, la siguiente información: fecha, hora y lugar de aparición de concentraciones, tipos de umbrales superados, población afectada, precauciones que deberá tomar la población afectada...”

El Real Decreto 1796/2003, que derogó el anterior, es sin duda más exigente, no sólo con la fijación cuantitativa de los umbrales, sino también con las obligaciones de información que se imponen a la Administración. Ahora se requiere a ésta que en cuanto se produzcan ciertas superaciones o se sepa que se vayan a producir se informe a la población a escala suficientemente amplia (a través de los medios de comunicación o por pantallas informativas) para que se puedan tomar las necesarias medidas preventivas y además, sin perjuicio de lo anterior, dice el Real Decreto, que la Administración ponga a disposición del público todos los datos sobre concentraciones obtenidos en las estaciones de medición, periódicamente actualizados, pudiendo utilizar para ello internet, como bien dice el Departamento, por ser el medio más idóneo para este tipo de información.

En la actualidad, cada vez es más frecuente en algunos medios de comunicación que se faciliten a la población junto a las previsiones meteorológicas, otras previsiones de interés para su salud, como los niveles de concentración de polen...

En el ámbito del Derecho Medioambiental, a partir sobre todo del Convenio de Aarhus, se considera indiscutible que el reconocimiento del derecho de toda persona a vivir en un medio ambiente que permita garantizar su salud y bienestar presupone necesariamente que los ciudadanos estén en condiciones de hacer valer este derecho, mediante el acceso a toda la información que obre en poder de las Administraciones Públicas, con algunas restricciones, y facilitando su participación en la toma de decisiones medioambientales.

Todo ello no sólo favorece el respeto al principio de transparencia y de la obligación de rendir cuentas, sino que contribuye a sensibilizar al público respecto de los problemas ambientales y su incidencia en la salud humana, promoviendo su formación y educación ecológica y dándole la posibilidad de expresar sus preocupaciones, de modo que las autoridades puedan tenerlas debidamente en cuenta.

Conforme a todo lo anteriormente expuesto, se consideró pertinente efectuar al Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda del Gobierno de Navarra RECOMENDACIÓN en el sentido de que, de acuerdo con lo exigido en el Real Decreto 1796/2003, se arbitren los mecanismos que garanticen adecuadamente la difusión a la población de la información prescrita en el apartado II, anexo II del Real Decreto, en cooperación con la Administración Sanitaria, lo que sin duda contribuirá a un mayor rigor en los datos relativos a síntomas y prevenciones que se transmitan; así como, que se mejore, además, la información suministrada a través de la web, de modo que se actualicen los umbrales publicados, con referencia no a los contenidos en el anterior Real Decreto 1494/1995, derogado, sino en el nuevo Real Decreto 1796/2003.

El Consejero de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, nos remitió contestación en la que, aceptando el planteamiento efectuado en dicha recomendación, nos exponía lo siguiente:

“Debo manifestarle que el Departamento quiere mejorar la información puesta a disposición del público actuando en una doble dirección:

En primer lugar mediante una campaña de información y comunicación en la Ribera de Navarra, coordinada por el Centro de Recursos Ambientales y en la que colaborarán la Universidad y el Instituto de Salud Pública.

Se tratará mediante conferencias, artículos en la prensa regional, entrevistas en radio y un folleto divulgativo, de informar sobre distintos aspectos relativos al ozono, tales como su formación, el papel de las condiciones climatológicas, los modelos de dispersión, efectos negativos y positivos, empleo de bioindicadores para evaluar la contaminación por ozono, redes de vigilancia, estudios realizados, normativa, etc.

El objetivo de esta campaña a desarrollar en primavera sería el mejorar la información al público sobre el tema, en orden a que pueda interpretar después la información que se le facilite.

En segundo lugar, y ya de cara a la campaña de verano, queremos utilizar un nuevo canal de difusión de la información, en concreto el SMS a través del info-local a los Ayuntamientos o directamente a radios y Centros de Salud cuando se alcancen los umbrales de información, complementando así la información ofrecida en internet.

Estas serían las mediadas que se pretenden implementar de cara a mejorar la información al público.”

5.2.3. PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE CENTROS DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL GRAVE

ANTECEDENTES

Tuvimos conocimiento en este caso (expte, 05/242/S) que el Departamento de Bienestar Social iba a proceder a la adjudicación mediante concurso público de la gestión de los Centros de Rehabilitación Psicosocial para la atención a personas con trastorno mental grave, y siendo de enorme interés este servicio y materia, motivo de nuestra preocupación, de conformidad con lo dispuesto en nuestra ley reguladora se dirigió escrito tanto al Departamento de Bienestar Social como al de Salud para nos que informaran sobre los siguientes extremos:

– El grado de participación y responsabilidad del Departamento de Salud en el proyecto y en su caso los sistemas y procedimientos de coordinación establecidos hasta el momento y los que está previsto establecer en el inmediato futuro.

– Opinión técnica sobre las posibles diferencias existentes en su caso entre Rehabilitación Psicosocial como prestación sanitaria y como prestación social.

– Valoración del impacto previsible de la aplicación de un régimen de tarifas en el acceso universal al servicio en condiciones de equidad.

Asimismo, en dicha fecha se solicitó igualmente información al Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud interesándonos, además, de las siguientes cuestiones:

– Los objetivos asistenciales que se persiguen con este tipo de recurso.

– El perfil asistencial de los nuevos centros de rehabilitación psicosocial para enfermos mentales clarificando: a) Los tipos de prestaciones y actividades asistenciales previstas para el logro de los citados objetivos asistenciales; y b) La dotación de medios humanos y materiales con los que habrá de contar cada centro y su cualificación técnica.

– El perfil de los usuarios que serán atendidos y los requisitos y procedimientos de acceso a este tipo de recurso específico.

– El régimen de tarifas previsto, y las razones técnicas y jurídicas en las que se sustenta tal decisión, con especial referencia a las posibles diferencias existentes en su caso entre Rehabilitación Psicosocial como prestación sanitaria y como prestación social.

Con fecha 11 de noviembre del pasado año tienen entrada en esta Institución el Informe del Departamento de Bienestar Social, que transcribiremos posteriormente en los diferentes apartados en los que se ha considerado adecuado fragmentar esta resolución debido a los múltiples aspectos que se nos denuncian; y el de Salud, que literalmente dice lo siguiente:

“El Departamento de Salud mediante la participación directa del Subdirector de Salud Mental, el jefe de Programas y la Coordinadora del Plan Socio-sanitario, ha intervenido en el grupo de trabajo que ha elaborado el documento ‘Propuesta de Atención a Personas con trastorno Mental Grave’.

La Comisión Directora de dicho programa de Atención está presidida a años alternos por el Director General de Salud y el de Bienestar Social, con nutrida representación del departamento de Salud.

La Comisión Técnica (órgano asesor), está presidida por la Coordinadora del Plan Socio-Sanitario, perteneciente al Departamento de Salud.

Por otra parte la derivación a los futuros centros de Rehabilitación Psicosocial será a propuesta de los psiquiatras/psicólogos de los Centros de Salud Mental del Servicio Navarro de Salud.

Por último, como ya es conocido, el tratamiento en los Centros de Rehabilitación Psicosocial será a coste cero.”

Nada indica el informe sobre la segunda parte de nuestra petición, esto es, sobre cuales son las diferencias existentes en su caso entre Rehabilitación Psicosocial como prestación sanitaria y como prestación social.

ANÁLISIS

La anterior información se solicitó a fin de posibilitar una valoración sobre el concurso público para la gestión de los Centros de Rehabilitación Psicosocial de Pamplona, Tudela, Estella y Elizondo en general, y especialmente lo referente al cobro de tarifas a los usuarios y otras cuestiones básicas que pueden derivar en conflictos en la puesta en marcha del Programa de Atención a Personas con Trastorno Mental Grave en Navarra.

Recordaremos primeramente que nuestra opinión general sobre la situación de la salud mental en Navarra la expresamos claramente en el informe especial que dirigimos al Parlamento Foral en el año 2003 y que conocen las partes interesadas. En tal informe formulamos las recomendaciones

que consideramos necesarias en su momento para mejorar la atención a los enfermos, y es voluntad de esta Institución hacer un seguimiento de la evolución del servicio público de atención a la enfermedad mental partiendo de la base del informe.

Lo primero que hay que destacar es la complejidad del mundo de los enfermos mentales y la dificultad de dar respuesta a todos los problemas que se han planteado, puesto que hay colectivos que requieren una respuesta sociosanitaria muy específica, casi personalizada. No es fácil hacer una evaluación global sobre el sistema sociosanitario, porque la actuación sobre el enfermo no es un acto único, sino que se descompone en secuencias dentro de un proceso general en el que intervienen diferentes agentes, y no todos pertenecientes al sistema sanitario (terapeutas, psicólogos, educadores sociales, trabajadores sociales, etc), no distinguiéndose donde termina la atención del sistema sanitario y dónde comienza el de asistencia social que se realiza a través de Bienestar Social. La atención del psiquiatra es una parte del proceso de servicios múltiples que debe recibir el paciente y también la familia como agente activo del proceso. Por tanto, es muy difícil que se parta de una distinción clara entre los derechos vinculados a la salud y reconocidos como tales por la Constitución y los “derechos sociales” que no son reconocidos a efectos legales como tales.

Al igual que en anteriores recomendaciones sobre esta materia, para comenzar señalaremos que la Constitución Española de 1978 recoge en el Capítulo III del Título I los principios rectores de la política social y económica, en los que hace especial mención al derecho a la protección de la salud (artículo 43), por el cual compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. Del igual modo, el artículo 49 impone a los poderes públicos la obligación de realizar una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que están obligados a prestar la atención especializada que requieran.

Estos derechos constitucionales cobran especial dimensión en casos como el planteado en el presente expediente, relativo a la atención sanitaria de pacientes con enfermedad mental, por lo que resulta de especial relevancia ofrecer un adecuado tratamiento global: médico, psicológico, rehabilitador y educativo, dirigido por profesionales especializados debidamente coordinados entre sí para garantizar una correcta y eficiente atención

sanitaria, ya que sólo desde una perspectiva global se puede garantizar su integración en el entorno social en el que vive el paciente afectado.

Por otro lado, el artículo 6 de la Ley general de Sanidad de 1986 establece que “serán responsabilidad de las administraciones públicas, entre otras, promover la salud, la educación sanitaria, garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud y promover las acciones necesarias para la rehabilitación funcional y la reinserción social”. Dentro de las actuaciones propias de las administraciones se recogen expresamente la asistencia sanitaria especializada, los programas de atención a grupos de población de mayor riesgo y la promoción y la mejora de la salud mental.

Se ha de tener en cuenta que la norma básica sobre salud mental es el artículo 20 de la Ley general de Sanidad, que se expresa en los siguientes términos: “Sobre la base de la plena integración de las actuaciones relativas a la salud mental en el sistema sanitario general y de la total equiparación del enfermo mental a las demás personas que requieran servicios sanitarios y sociales, las Administraciones Sanitarias competentes adecuarán su actuación a los siguientes principios: (...) 3.- Se desarrollarán los servicios de rehabilitación y reinserción social necesarios para una adecuada atención integral de los problemas del enfermo mental, buscando la adecuada coordinación con los servicios sociales; 4.- Los servicios de salud mental y de atención psiquiátrica del sistema sanitario general cubrirán, en coordinación con los servicios sociales, los aspectos de prevención primaria y la atención a los problemas psicosociales que acompañan a la pérdida de salud general.

La Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, manifiesta en su artículo 1º inspirarse en los derechos que el artículo 49 de la Constitución reconoce razón a la dignidad que le es propia a las personas disminuidas en su capacidades físicas, psíquicas (discapacidad intelectual y/o enfermedad mental) o sensoriales para su completa realización personal y su total integración social. Asimismo, reconoce en su artículo 3º como obligación del estado la prevención, los cuidados médicos y psicológicos, la rehabilitación adecuada, la educación, la orientación, la integración laboral, la garantía de unos derechos económicos, jurídicos, sociales mínimos y la Seguridad Social.

En la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapaci-

dad, se contempla como principio inspirador la reafirmación de los derechos universales de ciudadanía, ya que hablar tanto de éstos es como de políticas de bienestar, es hablar de la esencia misma de la democracia, de la participación social y del estado de derecho.

Conforme a los artículos 53, 54 y 58 de la Ley orgánica de Reintegración y Amejoramiento Foral, le corresponden a Navarra las facultades y competencias sobre sanidad e higiene que ostentaba en virtud de sus derechos históricos a la entrada en vigor de la referida Ley, el desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación básica del estado en materia de sanidad interior e higiene y seguridad social, y la ejecución de la legislación del estado en materia de establecimientos y productos farmacéuticos.

Dentro del ámbito de Navarra, la Ley Foral 10/1990, de 23 de noviembre, de Salud, en su artículo 5 enumera los derechos de los ciudadanos de la Comunidad Foral, siendo de especial importancia el derecho a “la cobertura sanitaria de los regímenes de la Seguridad Social, así como a la prestación sanitaria de la psiquiatría.(...) La administración sanitaria de la Comunidad Foral podrá establecer prestaciones complementarias que serán efectivas previa programación expresa y dotación presupuestaria específica y tendrán por objeto la protección de grupos sociales con factores de riesgo específicos, con especial referencia a la salud laboral”. El artículo 15, relativo a la asistencia sanitaria, declara que esta asistencia se debe prestar de manera integrada a través de programas médico-preventivos, curativos, rehabilitadores, de higiene y de educación.

En definitiva, el denominador común de la citada normativa es la filosofía que emana del modelo de atención debe ser la de respeto a la condición de la persona con discapacidad en general, a su consideración como ciudadano integrante de la sociedad, y con unas potencialidades susceptibles de ser desarrolladas con la debida asistencia técnica basada entre otros principios, en los de responsabilidad pública, debiendo garantizar los poderes públicos el derecho de las personas con TMG a disfrutar de unos servicios y recursos de atención que garanticen la justicia y la equidad; y de coordinación y complementariedad, siendo esencial la adecuada colaboración y complementariedad entre los distintos departamentos del Gobierno de Navarra, y de ésta con las restantes administraciones públicas, para atender las demandas de estas personas y procurar su integración social, debiendo ser dicha coordinación más intensa con la red de salud mental para ase-

gurar una atención integral a las distintas necesidades sanitarias y sociales de estas personas.

Tanto de los informes que nos han sido remitidos, como de la documentación aportada por asociaciones interesadas, podemos destacar los siguientes aspectos:

1.- Objetivos asistenciales que se persiguen con este tipo de recurso:

El Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, por el que se desarrolla la Ley Foral 6/1990, de 13 de noviembre, sobre el Régimen de Autorizaciones, Infracciones y Sanciones, modificado por la orden Foral 95/2005, de 30 de junio, define el centro de rehabilitación psicosocial como centro de atención diurna, destinado a personas con trastorno mental grave que presentan deficiencias en sus funciones psicológicas, limitaciones en la actividad y restricciones en su participación en la comunidad, así como en los hábitos y capacidades laborales.

El primordial objetivo de los centros debe ser el de ofrecer programas individualizados de rehabilitación psicosocial que permitan a los usuarios aprender a recuperar aquellas habilidades que necesitan para desenvolverse autónoma y normalmente en comunidad, evitando su marginación, y ofrecer apoyo para mejorar la calidad de vida del conjunto familiar.

El propio Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud ha reconocido en su informe que el objetivo general de estos centros es el de ofrecer programas Individualizados de rehabilitación psicosocial que permitan a los usuarios aprender o recuperar aquellas habilidades que necesitan para desenvolverse normalmente en la comunidad y funcionar lo más activa y autónomamente en su medio social. En concreto se pretende:

- Favorecer el mantenimiento de las personas con trastorno mental grave en su entorno comunitario, en las mejores condiciones de normalización, integración y calidad de vida.
- Capacitar a las personas con trastorno mental grave (T.M.G.) para su desenvolvimiento en la comunidad de la forma más autónoma e independiente posible.
- Evitar la institucionalización y marginación de las personas con trastorno mental grave que viven en la comunidad.
- Ofrecer apoyo, información y asesoramiento a las familias para que adquieran las habilidades y destrezas necesarias que les ayuden en la convi-

vencia diaria mejorando la calidad de vida del conjunto familiar.

Así pues, las principales áreas de intervención serían: rehabilitación psicosocial, como proceso cuyo objeto es ayudar a las personas con discapacidad por trastorno mental a reintegrarse en la comunidad y mejorar su funcionamiento psicosocial en unas condiciones lo más normalizadas e independientes posibles; formación y orientación ocupacional-laboral, ayudar en la adquisición, mantenimiento y desarrollo de hábitos y habilidades para la integración laboral; y apoyo comunitario, para facilitar la integración; y apoyo a las familias, a fin de que las familias sepan como actuar con su familiar enfermo.

2.- Tipos de prestaciones y actividades asistenciales previstas para el logro de los citados objetivos asistenciales:

A este respecto, el Departamento de Bienestar informa que los servicios a prestar han de incluir una atención integral permanente mediante el diseño de un Plan de Atención Individualizado que defina los objetivos de actuación y permita el seguimiento y la evaluación de los mismos. Estos servicios son los siguientes:

– Servicios hoteleros:

- **Manutención:** incluye la comida del mediodía para las personas que acuden al programa de Centro de Día, atendiendo a las necesidades específicas de las personas usuarias.

- **Limpieza:** de los espacios generales

– Servicio de acogida: su función es dar a conocer el funcionamiento y los objetivos de trabajo, así como integrar a la persona en la dinámica del centro acompañándola y motivándola durante la etapa inicial de estancia.

– Servicio de atención personal básica y readaptación en actividades de la vida diaria:

- Autocuidado.

- Higiene personal.

- Movilidad.

- Habilidades cotidianas.

– Servicio de Educación para la salud y psicoeducación: su finalidad es la potenciación de recursos protectores ante la vulnerabilidad para las recaídas por el incorrecto manejo de la medicación.

- Información sobre la enfermedad

- Información sobre la medicación y su autoadministración.
- Información sobre el manejo de recursos sanitarios
 - Servicio de habilidades sociales: mantenimiento y mejora de las capacidades y habilidades psicosociales.
 - Habilidades de conversación.
 - Asertividad.
 - Expresión-recepción de emociones. Petición de ayuda.
 - Programa de rehabilitación de déficits cognitivos, referido principalmente al desarrollo de la capacidad de atención y de la memoria:
 - Mejorar las distintas clases de atención
 - Incremento de los intervalos de mantenimiento de atención.

- Fortalecimiento de la memoria.
 - Programa de ocio y tiempo libre: su función es enseñar a la persona a disfrutar de su ocio de manera placentera, evitando la apatía y el inmovilismo.
 - Adiestramiento en la búsqueda de recursos de ocio.
 - Recuperación de aficiones.
 - Mejora de las relaciones sociales

3.- Dotación de medios humanos y materiales con los que habrá de contar cada centro y su cualificación técnica:

Sobre este aspecto, el Departamento de Bienestar informa que la dotación de estos centros va a ser la siguiente:

A) MEDIOS HUMANOS:

1) Pamplona

<i>Personal FIJO</i>	<i>Común</i>	<i>CRPS</i>	<i>CD</i>	<i>Nº Horas anuales</i>
<i>Coordinación y Dirección</i>	1			1.672
<i>Psicólogo</i>		0,5		836
<i>Trabajador/a social</i>	0,5			836
<i>Auxiliar administrativo</i>	1			1.672
<i>Limpieza</i>	0,5			815,5
<i>Personal presencia 8 horas/día</i>				
<i>Terapeuta ocupacional</i>	1			1.816
<i>Cuidadores</i>			1	1.816
<i>Formador laboral</i>	1			1.816
<i>Educador social</i>	3			5.448

2) Estella

<i>Personal FIJO</i>	<i>Común</i>	<i>CRPS</i>	<i>CD</i>	<i>Nº Horas anuales</i>
<i>Coordinación y Dirección</i>	1			1.672
<i>Psicólogo</i>		0,5		836
<i>Trabajador/a social</i>	0,5			836
<i>Auxiliar administrativo</i>	1			1.672
<i>Limpieza</i>	0,5			815,5
<i>Personal presencia 8 horas/día</i>				
<i>Terapeuta ocupacional</i>	1			1.816
<i>Cuidadores</i>			1	1.816
<i>Formador laboral</i>	1			1.816
<i>Educador social</i>	3			5.448

3) Elizondo

<i>Personal FIJO</i>	<i>Común</i>	<i>CRPS</i>	<i>CD</i>	<i>Nº Horas anuales</i>
<i>Coordinación y Dirección</i>	1			1.672
<i>Psicólogo</i>				
<i>Trabajador/a social</i>	0,5			836
<i>Aux. administrativo</i>	0,5			836
<i>Limpieza</i>	0,25			407,75
<i>Personal presencia 8 horas/día</i>				
<i>Terapeuta ocupacional</i>	1			1.816
<i>Cuidadores</i>	1			1.816
<i>Formador laboral</i>				
<i>Educador social</i>	2			3.632

4) Tudela

<i>Personal FIJO</i>	<i>Común</i>	<i>CRPS</i>	<i>CD</i>	<i>Nº Horas anuales</i>
<i>Coordinación y Dirección</i>	1			1.672
<i>Psicólogo</i>		0,5		836
<i>Trabajador/a social</i>	0,5			836
<i>Auxiliar administrativo</i>	1			1.672
<i>Limpieza</i>	0,5			815,5
<i>Personal presencia 8 horas/día</i>				
<i>Terapeuta ocupacional</i>	1			1.816
<i>Cuidadores</i>			1	1.816
<i>Formador laboral</i>	1			1.816
<i>Educador social</i>	3			5.448

B) MEDIOS MATERIALES:**1) Pamplona**

El local donde se ha exigido que se desarrolle el servicio debía estar situado en un entorno comunitario normalizado y accesible, ofreciendo la infraestructura y equipamientos necesarios para la prestación de un servicio global a las personas a las que va dirigida. Son exigencias mínimas:

- Superficie mínima 225 m²
- Ventilación, iluminación natural. Libre de barreras arquitectónicas. Localización céntrica
- Accesible con transporte público
- Espacios destinados a despachos, salas de rehabilitación y actividades, baños, comedor.

El equipamiento mínimo para la puesta en marcha del C.R.P.S. con programa de Centro de día es el siguiente:

- Cocina: electrodomésticos y menaje básicos.
- Comedor: 8 mesas de 4 comensales con sus respectivas sillas.

- Salas de actividades: 65 de sillas, ordenadores, material de terapia ocupacional, mesa de actividades, 10 colchonetas, aparato de música, material de psicomotricidad.

- 3 despachos: mesas, sillas, ordenadores, armarios, mesa reuniones y archivadores.

2) Estella

El local donde se ha exigido que se desarrolle el servicio debía estar situado en un entorno comunitario normalizado y accesible, ofreciendo la infraestructura y equipamientos necesarios para la prestación de un servicio

global a las personas a las que va dirigida. Son exigencias mínimas:

- Superficie mínima 225 m²
- Ventilación, iluminación natural
- Libre de barreras arquitectónicas. Localización céntrica
- Accesible con transporte público

- Espacios destinados a despachos, salas de rehabilitación y actividades, baños, comedor.

El equipamiento mínimo para la puesta en marcha del C.R.P .S. con programa de Centro de día es el siguiente:

- Cocina: electrodomésticos y menaje básicos.
- Comedor: 8 mesas de 4 comensales con sus respectivas sillas.
- Salas de actividades: 65 de sillas, ordenadores, material de terapia ocupacional, mesa de actividades, 10 colchonetas, aparato de música, material de psicomotricidad.
- 3 despachos: mesas, sillas, ordenadores, armarios, mesa reuniones y archivadores.

3) Elizondo

El local donde se ha exigido que se desarrolle el servicio debía estar situado en un entorno comunitario normalizado y accesible, ofreciendo la infraestructura y equipamientos necesarios para la prestación de un servicio global a las personas a las que va dirigida. Son exigencias mínimas:

- Superficie mínima 150 m²
- Ventilación, iluminación natural
- Libre de barreras arquitectónicas. Localización céntrica
- Accesible con transporte público
- Espacios destinados a despachos, salas de rehabilitación y actividades, baños, comedor.

El equipamiento mínimo para la puesta en marcha del C.R.P .S. con programa de Centro de día es el siguiente:

- Cocina: electrodomésticos y menaje básicos.
- Comedor: 4 mesas de 4 comensales con sus respectivas sillas.
- Salas de actividades: 35 sillas, ordenadores, material de terapia ocupacional, mesa de actividades, 6 colchonetas, aparato de música, material de psicomotricidad.
- 2 despachos: mesas, sillas, ordenadores, armarios, mesa reuniones y archivadores.

4) Tudela

El local donde ha exigido que se desarrolle el servicio debía estar situado en un entorno comunitario normalizado y accesible, ofreciendo la infraestructura y equipamientos necesarios para la prestación de un servicio global a las personas a las que va dirigida. Son exigencias mínimas:

- Superficie mínima 225 m²
- Ventilación, iluminación natural .Libre de barreras arquitectónicas. Localización céntrica
- Accesible con transporte público
- Espacios destinados a despachos, salas de rehabilitación y actividades, baños, comedor.

El equipamiento mínimo para la puesta en marcha del C.R.P .S. con programa de Centro de día es el siguiente:

- Cocina: electrodomésticos y menaje básicos.
- Comedor: 8 mesas de 4 comensales con sus respectivas sillas.
- Salas de actividades: 65 de sillas, ordenadores, material de terapia ocupacional, mesa de actividades, 10 colchonetas, aparato de música, material de psicomotricidad.
- 3 despachos: mesas, sillas, ordenadores, armarios, mesa reuniones y archivadores.

Según el Departamento de Bienestar, “todas estas exigencias han sido cumplidas por las entidades que han resultado adjudicatarias de la gestión del servicio; Avanvida S.L., para la gestión de los CRPS de Pamplona, Tudela y Estella, y Hospitalarias para la gestión del CRPS de Elizondo.”

Sin embargo, analizados los anteriores datos, y sin entrar en detalle en ello, consideramos que, en comparación con otros dispositivos de rehabilitación de la red de salud mental, la estructura organizativa elegida para este importante servicio público es claramente insuficiente para que pueda cumplir con los niveles de calidad exigibles actualmente, los recursos humanos de los centros de rehabilitación psico-social son escasos en número y con un perfil profesional por debajo de lo deseable, debiendo fijarse además la obligación de cobertura de bajas y sustituciones para que la atención se mantenga adecuadamente.

4.- Perfil de los usuarios que serán atendidos y los requisitos y procedimientos de acceso a este tipo de recurso específico:

Según informa el Departamento de Bienestar, “Los Centros atenderán a personas afectadas de trastorno mental grave de edades comprendidas entre los 18 y los 65 años, entendiéndose como tales aquellas personas que sufren trastornos mentales graves y crónicos que presentan dificultades en su funcionamiento psicosocial autónomo y en su integración social, y necesitan de rehabilitación y apoyo específico para avanzar en su integración en la comunidad.

Según la clasificación C.I.E.10 (Codificación Internacional de Trastornos Mentales y del Comportamiento), se consideran de particular gravedad los siguientes: esquizofrenia (F20, F21, F22, F23, F24, F25, F28, F29), algunos trastornos bipolares y algunos trastornos depresivos graves (F31, F32.3, F33.3), algunos trastornos obsesivos compulsivos (F42) y trastornos de personalidad (F60), por ser los que en mayor grado impiden el desarrollo de las capacidades funcionales en relación a las áreas de la vida diaria y dificultan el desarrollo de la autonomía.

No obstante, es necesario conjugar tres dimensiones a la hora de delimitar y caracterizar al colectivo:

- Dimensión DIAGNÓSTICO: trastorno mental grave, especialmente nucleado en torno a la psicosis.
- Dimensión DISCAPACIDAD: deterioros y déficit en el funcionamiento psicosocial, pérdida de autonomía y aislamiento.
- Dimensión DURACIÓN: carácter crónico, larga duración de la problemática psiquiátrica y psicosocial."

5.- Régimen de tarifas previsto y de las razones técnicas y jurídicas en las que se sustenta tal decisión, con especial referencia a las posibles diferencias existentes en su caso entre Rehabilitación Psicosocial como prestación sanitaria y como prestación social:

Esta Institución, en su Informe sobre la Atención a la Salud mental en Navarra del 2003, ya recalca la importancia de prestar una atención integral y coordinada al colectivo de enfermos mentales graves, posicionándose por ello en contra del cobro de tarifas en los tratamientos en rehabilitación en centros y tratamientos individualizados con parte integrante del tratamiento de la enfermedad mental grave.

La Asociación Navarra de Salud Psíquica (ANASAPS) también ha considerado que la rehabilitación es un tratamiento sanitario y como tal, debe ser gratuito.

La Ley Foral 14/1983, de 30 de marzo, de Servicios Sociales, dispone en su artículo 5.f) la obligación de regular el régimen de tarifas, tanto del sector público como del sector privado colaborador. A su vez, la Ley Foral 20/1985, de 25 de octubre, de Concursos en materia de Servicios Sociales, establece que los concursos deberán contener el régimen de tarifas a abonar por los usuarios de los servicios concertados.

Por otro lado, el artículo 8 del Decreto Foral 20/2004, de 9 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Navarro de Bienestar Social, establece que corresponde a la Junta de Gobierno de este Organismo Autónomo, entre otras atribuciones, aprobar el régimen de precios y las tarifas para la utilización de centros y servicios propios y concertados.

En la resolución 1/2005, de 28 de febrero, por la que se modificaban tarifas, exenciones y bonificaciones por la prestación de servicios gestionados directa o indirectamente por el Instituto Navarro de Bienestar Social, se modificaba el artículo 4 del Acuerdo de 18 de junio de 1997 de la Junta de Gobierno de dicho organismo autónomo, fijando la atención residencial para personas con enfermedad mental en 1114,96 euros mensuales, y en el caso de la atención diurna, unos costes de 121,26 euros mensuales por transporte y comedor para mayores de 18 años, y de 68,59 euros para menores de edad. Establece en el punto 5, el abono de un 90% de la renta per cápita mensual en el caso de atención residencial, y de un 50% en pisos tutelados o funcionales.

Así pues, al inicio de la tramitación del presente expediente, estaba previsto que el sistema de copago se trasladara a las personas con enfermedad mental grave (TMG), cuya extrema pobreza y marginación social están recogidas en todos los informes hechos en Navarra y en el Estado, no siendo admisible que personas con TMG paguen por su tratamiento de rehabilitación ni que sus familias soporten más carga económica de la que ya tienen, profundizando todavía más en la discriminación y marginación que sufre este colectivo social.

Sin embargo, recientemente, la Junta de Gobierno del Instituto Navarro de Bienestar Social, en Resolución 3/2005, de 12 de septiembre, por la que se modifica el artículo 4.2 del Acuerdo de 18 de junio de 1997, publicada en el Boletín Oficial de Navarra de 5 de octubre de 2005, ha determinado que la tarifa de los CRPS sea asimilada al criterio que viene observando en los recursos de atención diurna para el resto de colectivos de personas con discapacidad. De esta forma, para la atención rehabilitadora se ha establecido una tarifa 0 y, únicamente en el caso de las personas que acudan a la actividad de centro de día, se ha establecido una tarifa para el servicio de comedor de 63 €/mes, aunque se garantizará que ninguna persona se quede sin recibir el servicio por no tener los recursos necesarios para ello.

Desde esta Institución se ha mostrado especial atención y preocupación por el posible cobro de

tarifas para tratamientos de rehabilitación a enfermos mentales, pudiendo suponer dicha medida una barrera de acceso al servicio en un colectivo en situación de especial vulnerabilidad, siendo por ello un motivo más para pedir que se garantice la máxima implicación y responsabilidad del Departamento de Salud, no pudiendo dejar que el plan se fragmente o quede bajo la exclusiva responsabilidad del Departamento de Bienestar Social, siendo necesaria una coordinación transversal para la búsqueda de la mejor calidad de vida posible para las personas con enfermedad mental.

6.- Valoración del impacto previsible de la aplicación de un régimen de tarifas en el acceso universal al servicio en condiciones de equidad.

Los Directores de Salud Mental de las 17 CCAA acordaron en las III Jornadas de abril de 2003 que la rehabilitación en salud mental es un tratamiento sanitario y una prestación universal, no siendo razonable que se cobre a este colectivo por el servicio de rehabilitación, cuando en el informe del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales del 2003 se reconocía una gran vulnerabilidad económica a las personas con enfermedad grave, que mayoritariamente viven en hogares con una media de renta inferior a los 600 euros, con padres pensionistas o madres viudas mayores.

La Asociación ANASAPS nos hizo saber su desacuerdo con una aportación de la renta per capita mensual al igual que en la tercera edad, como fija la Resolución 1/2005, dado que las personas con trastornos mentales graves los padecen desde la adolescencia o primera juventud, no son ancianos con escasos gastos y vida social, siendo superiores los gastos personales en este colectivo que en el resto de discapacidades psíquicas, no teniendo sentido que se paguen por el Estado unas pensiones a afectados y familiares, y que luego las CCAA se apropien de parte de dichos recursos para el tratamiento de la enfermedad.

Al solicitar información sobre esta cuestión, el Departamento de Salud se limita a decir que el tratamiento en los Centros de Rehabilitación Psicosocial será a coste cero, omitiendo hacer cualquier valoración sobre ello.

Por su parte, el Departamento de Bienestar Social es más concreto al expresar que “como se ha señalado en la respuesta anterior la atención rehabilitadora que se presta en estos centros es gratuita, y por tanto no existe freno alguno al acceso de los usuarios en condiciones de igualdad.

En cuanto a la tarifa establecida para el servicio de comedor, entendemos que la cuantía de la misma ha sido ajustada en grado máximo a fin de que la misma no suponga un obstáculo para el acceso a la misma de cuantos ciudadanos pudieran precisarlo y, como ya he señalado, se garantizará que ninguna persona se quede sin recibir el servicio por no tener los recursos necesarios para ello.”

Se rechaza por tanto finalmente el cobro de tarifas por los Centros de Rehabilitación Psicosocial, que eran inicialmente las fijadas en la resolución 1/2005 para recursos del sector de la tercera edad y discapacidad, asumiendo las prestaciones de rehabilitación y sociosanitarias para las personas con TMG en su cartera de Servicios, en desarrollo del artículo 20 de la Ley 16/2003, lo mismo que asume los programas de Centro de Día de la Clínica de Rehabilitación, incluyéndose como prestación universal para las personas con TMG, a fin de no vulnerar los derechos de las personas con EMG reconocidos en la Legislación: artículos 9, 14, 43 y 49 de la Constitución, Ley 14/86 y Ley 16/2003, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud.

Esta Institución no puede más que acoger favorablemente ese cambio de criterio, pues en otro caso se produciría una clara diferencia en las posibilidades de acceso de personas con TMG, según su situación socioeconómica y familiar, de forma que el copago podría disuadir a afectados que vivan solos o en pensiones, no garantizándose la igualdad y la universalidad con estos mecanismos de pago.

7.- Acerca del grado de participación y responsabilidad del Departamento de Salud en el proyecto y, en su caso, los sistemas y procedimientos de coordinación establecidos hasta el momento y los que está previsto establecer en el inmediato futuro:

Esta Institución ya denunció el año 2003, en su Informe Especial sobre la Atención a la Salud Mental en Navarra, una crónica falta de entendimiento entre los Departamentos de Salud y Bienestar Social, paliada en parte desde la aprobación del Plan Foral de Atención Socio sanitario, los problemas de coordinación que se detectan y son traducidos en quejas reiteradas de ciudadanos. Los propios informes recibidos muestran esa realidad pese a la aparición de dicho plan.

La respuesta del Departamento de Salud, transcrita literalmente en los antecedentes de la presente resolución, es claramente insuficiente, no concretando los aspectos precisos y sustanciales

que le planteamos, e incluso, contradiciendo varios de los extremos que aborda Bienestar Social en su informe. La falta de respuesta a esta petición es consecuencia de una completa ausencia de conclusiones y de delimitación de responsabilidades, lo cual ocasiona un grave quebranto a la credibilidad del sistema y, por ende, afecta muy seriamente a la calidad del servicio sanitario.

Por su parte, el Departamento de Bienestar Social, comenzando por dejar claro que los Centros de Rehabilitación Psicosocial se inscriben dentro de los Servicios Sociales Especializados, y su marco de desarrollo es la atención sociosanitaria, considera que la responsabilidad del recurso es del Instituto Navarro de Bienestar Social, pero en su desarrollo y ejecución se abre a la participación del Departamento de Salud en lo relacionado con la atención a la persona usuaria y su seguimiento.

Y en este sentido informa literalmente:

“A fin de garantizar la debida coordinación entre ambos Departamentos, se han establecido los siguientes procedimientos de coordinación:

- Creación de una Comisión Directora del Programa de Trastorno Mental Grave en la que participan ambos Departamentos.
- Creación de una Comisión Técnica del Programa de Trastorno Mental Grave en la que también participan ambos Departamentos.
- Previsión en los pliegos de cláusulas técnicas que rigen el concierto de una comisión de seguimiento del mismo, formada por dos personas del INBS, dos personas de Salud Mental y dos personas de la entidad adjudicataria.

Otros procedimientos de coordinación en los que se está trabajando con la Subdirección de Salud Mental son los siguientes:

- Designación de un dispositivo de la Red de Salud Mental como referente para coordinar aspectos de carácter general (protocolos, instrumentos, procesos asistenciales, seguimiento y evaluación de la puesta en marcha, mejoras a aplicar...)
- Implicación en el desarrollo del programa de atención a cada persona de los profesionales de la red de Salud Mental responsables del área sanitaria (admisión/acogida, evaluación, elaboración del plan de atención individualizada, seguimiento durante el desarrollo de los programas, alta de personas usuarias...).”

Así pues, el nuevo programa del Gobierno busca crear una red de servicios sociales para

favorecer la rehabilitación psicosocial, contando por supuesto también con Salud, resultando por ello preciso coordinar el ámbito sociosanitario, aumentar la participación de todos los sectores y evitar posibles monopolios, definir mejor el modelo organizativo, extremar los sistemas de control, nombrar un director técnico del Plan que se responsabilice de la coordinación y coherencia de todo el sistema social y sanitario, consensuar los enfoques rehabilitadores y los instrumentos de evaluación.

Sin embargo, los afectados, nos han explicado reiteradamente en sus quejas que el sistema parece funcionar mediante compartimentos estancos, sin que haya coordinación ni menos aún dirección del tratamiento, sino que la iniciativa la han llevado ellos mismos, habiendo tenido que insistir repetidas veces, con tenacidad, para que la atención fuera la adecuada. En definitiva, sus afirmaciones coinciden plenamente con las conclusiones que constan en el informe especial “La Atención a la Salud Mental en Navarra” que realizó esta Institución en marzo de 2003, que se dirigió al Parlamento Foral, y cuyo contenido conoce el Departamento de Salud del Gobierno de Navarra, ya que se lo aportamos en su día.

El referido informe contiene 9 recomendaciones que se plantean para mejorar el sistema socio-sanitario para la adecuada atención a la enfermedad mental, uno de cuyos aspectos más esenciales era la elaboración de un Plan Integral de Salud Mental en Navarra, que definiese el marco de responsabilidades de las Administraciones Públicas, la debida coordinación entre entidades, profesionales y organismos prestatarios de los servicios públicos necesarios en esta materia, así como la forma de financiación. El tratamiento integral supone tanto el puramente clínico, específico en los momentos en que la enfermedad se encuentra en fase aguda, como el tratamiento necesario, tras superarse ese momento, que debería conllevar concretas medidas que permitieran la integración socio-laboral de los afectados, todo ello sin perjuicio de otros aspectos que se ponen de relieve en nuestro informe, en el que además señalábamos las deficiencias del sistema, siendo precisamente la primera de ellas la ausencia de dirección del tratamiento psiquiátrico y psico-social completo, dado que las distintas instancias y profesionales intervinientes en la cura del paciente están descoordinados.

Como ya expuso esta Institución en el referido informe, la integración de los servicios sanitarios dirigidos a la enfermedad mental con otros servicios de naturaleza no sanitaria –excluidos de las

prestaciones sanitarias reconocidas por el RD 63/1995— pero necesarios para cubrir la deficiente adaptación a la vida ordinaria de los enfermos mentales crónicos y para apoyar a sus familias y cuidadores, similares a los que se detallan en el Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, sobre autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales para otras discapacidades (servicios ocupacionales, ocupacionales, de ocio y tiempo libre...), han de integrar servicios sanitarios dirigidos al cuidado de la enfermedad mental y prestados, bien desde el mismo recurso, bien desde otros más generales mediante estrategias de coordinación. Por otro lado, un mismo usuario puede necesitar diversos servicios (residenciales, de ocio, laborales, sanitarios,...), es decir un “paquete” de servicios sociosanitarios altamente individualizado, lo que complica la estrategia de coordinación y obliga a pensar en otros términos (gestión de casos, gestión de recursos).

Pese a la claridad y actualización del marco normativo, el actual sistema de atención a los enfermos mentales es valorado en líneas generales por los ciudadanos como deficitario en recursos, deficiente en cuanto a la organización de la red sanitaria responsable de atender este colectivo, y que está dando lugar a un esquema de asistencia no deseable desde la necesidad de los pacientes, las competencias de la Administración foral, el papel de las asociaciones de enfermos y cuidadores y la carga asumible por las familias. Concretamente, la Asociación Navarra para la Salud Mental (ANASAPS) ha puesto también en conocimiento de esta Institución la falta de un proyecto uniforme con un modelo de servicio a ejecutar, considerando imprescindible que Salud Mental dirija el proceso terapéutico y rehabilitador, así como la falta de definición de un sistema de evaluación aplicable a todos los centros, con un modelo organizado de coordinación que no está definido y que temen dependerá de la voluntariedad de cada profesional, dado que —como confirma el departamento de Salud en su informe— la derivación a los futuros centros de Rehabilitación Psicosocial será a propuesta de los psiquiatras/psicólogos de los Centros de Salud Mental del Servicio Navarro de Salud. Tampoco aprecian indicadores fiables de calidad como el número de ingresos en unidades de hospitalización, recaídas clínicas o carga familiar. Desconocemos, por otra parte, si se han implantado protocolos de actuación para que los funcionarios puedan desplegar sus labores con garantías, paliando en parte la débil coordinación, pero, según informa ANASAPS, son inexistentes.

La crisis del sistema surge por una planificación insuficiente en el área de salud y la carencia de presupuestos para el área sociosanitaria (bienestar social), y la pregunta es si ha de alcanzarse a través del Instituto Navarro de Bienestar Social o del denominado Coordinador Sociosanitario. Deben ajustarse pautas de control y seguimiento por parte de la Administración, sin que aparezca claro a quién corresponde o, al menos, quien ejecuta ese control, y quién debe asumir la responsabilidad ante eventuales negligencias, deficiencias, riesgos o problemas. La razón de la descoordinación no deriva de la falta de referencias teóricas sobre el modelo, sino por la determinación de los criterios económicos, el modelo de gestión económico, de recursos y responsabilidades desarrollado por la Administración, lo que pone en cuestión la capacidad de atención a los enfermos mentales.

La valoración que, sin mayor análisis, se puede hacer desde una óptica que coincide con la que expresan las asociaciones, es la evidente debilidad organizativa de este importante servicio público, debilidad que implica, si no una total inexistencia de coordinación, si al menos indefinición de la misma. Precisamente, una de las características de una administración pública moderna debe ser, además de la simplificación de trámites, la claridad en la responsabilidad de la gestión de cara a los ciudadanos. Cuando estos padecen enfermedades psíquicas o físicas que dificultan su vida habitual, ese esfuerzo se convierte en obligación, aún en el caso de que la atención, por complejidades en los tratamientos, requiera intervenciones desde diferentes ángulos de esa administración. Pero los ciudadanos, y menos aún los aquejados de una enfermedad como la de los trastornos psiquiátricos, no deben sufrir en su relación con la administración las dificultades de ésta para establecer la mejor coordinación, la claridad competencial y la responsabilidad que le corresponda a cada una de las áreas intervinientes.

La diversificación de los servicios que los enfermos mentales requieren y las carencias del sistema vigente en nuestra Comunidad, no tanto por dificultades sanitarias como por diferenciación de los espacios de responsabilidad y criterios económicos en el desarrollo de los programas de actuación, deben llevar de forma urgente a la definición de un espacio de actuación claro, unívoco, definiendo el marco de responsabilidad pública y posible participación de la iniciativa privada —particular o asociada— en la atención a los enfermos mentales, y definiendo la actuación a desarrollar por los servicios sociales y por los servicios sanitarios, con delimitación de funciones y establecimientos de órganos que han de decidir sobre la

adecuación de los recursos a la necesidad individual de cada enfermo mental, atendiendo a su estado de salud general, condiciones socioeconómicas y entorno familiar.

Por tanto, si tales centros se inscriben dentro de los Servicios Sociales especializados, y su marco de desarrollo es la atención sociosanitaria, como reconoce el propio Departamento de Bienestar en su informe, el sistema sanitario navarro tiene por tanto una clara responsabilidad en este tema, haciéndose necesario trabajar en estrecha colaboración y coordinación con la red de Salud mental y la red de Servicios Sociales de Atención Primaria, dado que todas las actuaciones dirigidas a la atención a la persona con discapacidad por enfermedad mental deberán perseguir una finalidad preventiva, a fin de mitigar en lo posible el deterioro físico y mental, desarrollando todas las actuaciones necesarias tanto a nivel sanitario como social; asistencia integral, aplicando los tratamientos en los diferentes diagnósticos, disponiendo de los medios materiales y personales adecuados y de una organización con programas suficientes para que la persona con discapacidad sea tratada con dignidad y respeto, resolviendo en todo momento las necesidades asistenciales que precise; y rehabilitación, destinada a restituir la autonomía de la persona con discapacidad, colaborando en el mantenimiento de sus capacidades física y psíquica, evitando nuevos deterioros.

Parece claro, en línea con lo indicado en el informe emitido por el Departamento de Bienestar Social, que la gestión conjunta de unos y otros servicios lleva a una mayor satisfacción de los ciudadanos, establece un marco de atención coherente y da seguridad tanto al paciente como a sus cuidadores y a los propios profesionales en los que se asienta esa atención. Por ello, la principal conclusión a la que llegamos es que es preciso establecer mecanismos de coordinación de aspectos de carácter general (protocolos, instrumentos, procesos asistenciales, seguimiento y evaluación de la atención en los centros de rehabilitación, mejoras,...), que faciliten la relación ciudadanos/administración y disminuyendo las situaciones que generan frustración y tensión, y permitiendo establecer una atención unidireccional de los pacientes.

En consecuencia, procedió efectuar RECOMENDACIÓN al Departamento de Salud para que asuma de manera expresa la responsabilidad última en el seguimiento técnico y en el control de calidad de los Centros y Programas de Rehabilitación Psicosocial; y para que, en línea con lo indicado en el informe emitido por el Departamento

de Bienestar Social, el Departamento de Salud asuma la responsabilidad de desarrollar los instrumentos y sistemas precisos para garantizar la calidad y continuidad del proceso asistencial de todos y cada uno de los pacientes atendidos en los Centros y Programas de Rehabilitación Psicosocial.

Los Departamentos de Salud y de Bienestar Social, Deporte y Juventud, del Gobierno de Navarra, remiten escrito en contestación a la recomendación efectuada con el siguiente tenor literal:

“En relación con su escrito de fecha 23 de enero de 2006, en el que realiza una recomendación al Departamento de Salud para que asuma de manera expresa la responsabilidad última en el seguimiento técnico y en el control de calidad de los Centros y Programas de Rehabilitación Psicosocial y para garantizar la calidad y continuidad del proceso asistencial de todos y cada uno de los pacientes de esos centros y programas, tenemos a bien manifestarle lo siguiente:

Tal y como los Departamentos de Salud y Bienestar Social, Deporte y Juventud han manifestado reiteradamente, los Centros de Rehabilitación Psicosocial (en adelante CRPS) son centros pertenecientes a los servicios sociales especializados que atienden a personas con trastornos mentales graves que, una vez finalizado su tratamiento de salud mental, presentan limitaciones para el manejo y desenvolvimiento en las diferentes áreas de la vida personal y social (autocuidado, autonomía en actividades de la vida diaria, dificultades para afrontar las demandas del ambiente, aislamiento social, deterioro cognitivo, déficit de funcionamiento, capacidad y habilidades laborales, dificultades para afrontar las exigencias del empleo etc); es decir, que presentan limitaciones en su funcionamiento psicosocial que dificultan su integración social y su integración en la comunidad. Por todo ello, los programas y servicios que estas personas necesitan son servicios de rehabilitación psicosocial que les ayuden a restablecer o adquirir las capacidades y/o habilidades necesarias que desarrollen la autonomía e independencia necesarias para vivir en sociedad.

De esta forma se pone de manifiesto el papel que debe jugar la atención psicosocial en el soporte, apoyo e integración social de las personas con trastornos mentales graves, y por tanto la importancia de estos recursos sociales en la atención e integración de este colectivo, ayudándoles a recuperar su autonomía y así mantenerse en la comunidad evitando las recaídas y crisis.

Este proceso, que entra dentro del ámbito de actuación de los servicios sociales, no sería en

cambio posible sin la intervención del Departamento de Salud, que a través de la Red de Salud Mental realiza el diagnóstico de la enfermedad mental, el seguimiento psiquiátrico, la prevención de crisis y el control de las mismas, la estabilización y reajuste de su situación psicopatológica y, una vez conseguido esto, la derivación de las personas afectadas a los CRPS. Los programas de intervención individual los realizan conjuntamente los profesionales del CRPS y los profesionales de referencia del Centro de Salud Mental correspondiente, consistentes en el seguimiento de los mismos, así como en su evaluación y modificación cuando la situación de la persona así lo requiera. Todo este proceso se lleva a cabo de forma coordinada mediante protocolos de intervención conjunta que han sido elaborados por ambos Departamentos.

En consecuencia, no podemos compartir en absoluto la opinión de que no existe coordinación de ambos Departamento en la atención integral a las persona con trastorno mental grave, ni que los mismos funcionen como departamentos estancos. Las actuaciones han sido y son en todo momento coordinadas, como lo demuestra, no sólo la elaboración del programa de atención realizado de forma conjunta, sino también su puesta en marcha y seguimiento posterior.

Tal y como ya se señalaba en los informes que le fueron remitidos en su día por ambos Departamentos, se establecieron una serie de procedimientos de coordinación, los cuales volvemos a reiterar ahora:

- Creación de una Comisión Directora del Programa, en la que participan ambos Departamentos Y que es presidida en años alternos por un representante de cada uno de ellos que, además, tiene entre sus miembros a representantes de ANASAPS y del Foro de Salud Mental.

- Creación de una Comisión Técnica del Programa en la que también participan ambos Departamentos.

- Previsión, en los pliegos de cláusulas técnicas que rigen el concierto, de una comisión de seguimiento de los mismos que está formada por técnicos de ambos Departamentos Y por representantes de la entidad adjudicataria.

- Designación de un dispositivo de la Red de Salud Mental como referente para coordinar aspectos de carácter general (protocolos, instrumentos, procesos asistenciales...).

- Implicación en el desarrollo del programa de atención a cada persona de los profesionales de

la Red de Salud Mental responsables del área sanitaria.

Fue esta coordinación plasmada en el Programa la que llevó a tomar la decisión de crear los centros de rehabilitación psicosocial, configurados como una red básica que aglutina distintos programas de atención impulsados desde los servicios sociales y cuyo único objetivo es la integración en la comunidad de la persona con trastorno mental grave, como ciudadano que forma parte de la misma, y que servirá de apoyo y complemento al proceso de rehabilitación psiquiátrica, objetivo que no puede técnicamente entenderse como de carácter sanitario sino como de carácter social.

Actualmente, en cumplimiento del mandato de la Comisión Directora, la Comisión Técnica de este Programa está trabajando en la elaboración de indicadores que evalúen, tanto cuantitativa como cualitativamente, los resultados de la puesta en marcha de estos recursos Y analicen, atendiendo a los resultados que este tipo de atención tenga en las personas atendidas, la necesidad de modificación de los mismos.

Con respecto al resto de cuestiones recogidas en su escrito de 23 de febrero de 2006 antes citado, referidas a los perfiles profesionales elegidos para una buena atención psicosocial, debemos señalarle que para diseñar estos perfiles se han visitado y mantenido reuniones de trabajo con responsables de otras Comunidades Autónomas con experiencia en el desarrollo de estos programas. Por tanto, las plantillas de los CRPS, a la vista de las experiencias habidas en otras Comunidades Autónomas, son adecuadas desde el punto de vista técnico a los objetivos que persiguen.

Por último, es necesario señalarle también que, en cumplimiento de un acuerdo de la Comisión Directora se ha acordado nombrar un coordinador del Programa, que pertenecerá a la plantilla del Instituto Navarro de Bienestar Social, que es el responsable de la puesta en marcha de estos centros. El Director Gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social será quien proponga en la próxima Comisión Directora el nombramiento del mismo.

Por tanto, y en base a todo lo anteriormente expuesto, no consideramos posible aceptar la recomendación realizada en su escrito, ya que entendemos que la solución técnica adoptada es la adecuada a los objetivos perseguidos y que los procedimientos y programas previstos están perfectamente coordinados entre ambos Departamentos.”

Al considerar ambos Departamentos en su respuesta que la atención psicosocial entra dentro del ámbito de actuación de los servicios sociales, dado que los Centros de Rehabilitación Psicosocial son centros pertenecientes a los servicios sociales especializados, y si bien se considera necesaria la intervención del Departamento de Salud, que a través de la Red de Salud Mental realiza el diagnóstico y seguimiento de la enfermedad mental, no se comparte en absoluto la opinión de que no existe coordinación de ambos Departamentos en la atención integral a las personas con trastorno mental grave, ni que los mismos funcionen como departamentos estancos, puesto que, además de que este proceso se lleva a cabo de forma coordinada mediante protocolos de intervención conjunta, se nombrará un coordinador responsable del Programa, perteneciente a la plantilla del Instituto Navarro de Bienestar Social, junto con las Comisiones Directora y Técnica del Programa como instrumentos de coordinación.

Del contenido del escrito se deduce que no es atendida por el contrario nuestra recomendación en el sentido de que el Departamento de Salud asumiera de manera expresa la responsabilidad última en el seguimiento técnico y en el control de calidad de los Centros y Programas de Rehabilitación Psicosocial.

Esta Institución ya evidenció en el año 2003, en su Informe Especial sobre la Atención a la Salud Mental en Navarra, una crónica falta de entendimiento entre los Departamentos de Salud y Bienestar Social, paliada en parte desde la aprobación del Plan Foral de Atención Socio sanitario, siendo los problemas de coordinación que se detectan traducidos en quejas reiteradas de ciudadanos. Será por ello preciso esperar al futuro para comprobar si los mecanismos de coordinación y control que en este caso se han programado resultan eficaces para garantizar la calidad y continuidad del proceso asistencial de todos y cada uno de los pacientes atendidos en los Centros y Programas de Rehabilitación Psicosocial.

Por todo ello, al no aceptarse materialmente nuestra recomendación, procedemos a reflejar esta circunstancia en el presente informe anual.

5.2.4. ADJUDICACIÓN MEDIANTE SUBASTA DE OCHO SOLARES PERTENECIENTES AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA CON DESTINO A LA EDIFICACIÓN DE VIVIENDAS

ANTECEDENTES

En este caso, y a través de una actuación de oficio por parte de la Institución (expte. 05/237/U)

tuvimos conocimiento de que el Ayuntamiento de Pamplona pretendía enajenar mediante subasta ocho solares municipales sitios en los barrios de Buztintxuri, Rochapea y San Jorge, para la construcción de 258 viviendas. Al parecer se habían adjudicado provisionalmente a cuatro empresas por un importe total de 45,6 millones de euros, lo que supone que solo el coste de repercusión del suelo por cada vivienda va a ascender entre 178.804 y 218.216 euros, según los solares adjudicados.

La noticia hacía referencia a que se ha procedido a la venta de dichos solares por ser imposible su edificación para vivienda protegida, dadas sus características y por provenir de cesiones urbanísticas, aunque seguidamente se indica que los ingresos de la subasta se destinarán para financiar la construcción de 900 viviendas protegidas que el Ayuntamiento pretende promover.

En relación con el tema informábamos al Ayuntamiento de que en las XVIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo se propuso, como criterio general, que los llamados "Patrimonios Municipales del Suelo", que en Navarra están regulados en los artículos 223 a 229 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, se destinen de forma prioritaria a la promoción de vivienda protegida, sin desviaciones a otros fines que aunque puedan considerarse de interés público pueden financiarse por otras vías. Por ello se propuso que se eliminara el sistema de pública subasta para su enajenación, pues no parece compatible con el destino propio de este suelo.

Entendimos los Defensores del Pueblo que el problema de hacer efectivo el derecho a la vivienda no se puede resolver sino con una decidida actuación por parte de todas las Administraciones Públicas implicadas, pero en especial, por los propios Ayuntamientos mediante la correcta gestión de sus patrimonios públicos del suelo. Nuestra preocupación está firmemente fundada y obedece a razones objetivas que no necesitan demostración por ser de general conocimiento que la construcción de viviendas protegidas se ha mermado en esta última década de forma muy grave, sin que los poderes públicos hayan reaccionado con medidas eficaces. Esta situación imposibilita el ejercicio del derecho constitucional a la vivienda a una parte muy importante de la población, lo cual exige a las Administraciones actuar decididamente.

Por ello solicitamos al Ayuntamiento de Pamplona para que, de conformidad con lo establecido en la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, nos

informase sobre los planes que había aprobado el Ayuntamiento para potenciar la edificación de V.P.O., y, más en concreto, sobre la información de los medios de comunicación referida a la construcción de 900 viviendas, así como sobre las razones de no utilizar los ocho solares para promover V.P.O. y haber procedido a su enajenación. También nos interesábamos sobre el contenido del acuerdo que había debido de adoptar el Ayuntamiento sobre el destino de los ingresos obtenidos de la subasta de esos solares a que hemos hecho referencia.

Pues bien, desde la Gerencia de Urbanismo de ese Ayuntamiento, el Adjunto a su Gerente, nos remitió la correspondiente contestación en respuesta a nuestra solicitud en la que, en primer lugar, se analizaba la naturaleza de los bienes en cuestión ya que, en función de ello, su régimen jurídico será diferente.

Concluye a este respecto su naturaleza patrimonial por cuanto, además de contar con cargas urbanísticas y argumentarse tal naturaleza en anterior informe jurídico, no consta acuerdo plenario alguno de su adscripción al patrimonio público del suelo.

Respecto a su destino a viviendas de protección pública, se hace referencia a las cargas de urbanización soportadas por dichos solares, que hacen inviable tal destino como consecuencia de los porcentajes de repercusión del suelo en el precio final de este tipo de viviendas previstos en la legislación foral sobre esta materia.

A partir de ahí, y dada la distinta regulación que en uno u otro caso cabe aplicar, se hace referencia al destino de los ingresos obtenidos de la enajenación de esta clase de bienes que, conforme al apartado 4 del artículo 132 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, no podrán financiar gastos corrientes, indicándose a renglón seguido las diferentes inversiones a que está previsto destinar tales ingresos.

Finaliza la explicación a estas cuestiones, mencionando el principio de quebranto patrimonial de la Administración, que pudiendo ingresar el precio de mercado dentro de los límites permitidos por la legislación, deba ingresar una cantidad menor. Se dice en este sentido que “el desarrollo de la ciudad precisa de una cuantía de fondos para afrontarlos que pasa por la obtención del dinerario a que ascienden que legítima y legalmente puede ser realizado a través de la subasta de bienes patrimoniales”

ANÁLISIS

A este respecto, y tras un análisis detenido de cuanto se nos transmite en dicho informe, algunas precisiones o reflexiones cabría realizar en relación al mismo.

En primer lugar, la afirmación final a que se ha hecho referencia anteriormente respecto al principio de quebranto patrimonial de la Administración, condiciona cualquier otra consideración que se quiera efectuar al respecto, por cuanto ello no viene a suponer sino la opción clara y evidente por una solución y práctica generalizada en el ámbito municipal en el sentido de acudir a la venta al alza de los bienes, fundamentalmente a través de subasta, para financiar, en mayor o menor medida, según los Ayuntamientos, las haciendas locales.

Y siendo legítima esta opción desde el punto de vista del amplio margen de actuación que ostentan los Ayuntamientos para poder adoptar sus decisiones en esta materia, siempre dentro del respeto a la legalidad vigente, también resulta legítima la intervención de Instituciones garantistas como las de los Defensores del Pueblo para instar a las distintas Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, a desarrollar las actuaciones precisas en orden a establecer las condiciones necesarias para garantizar que los ciudadanos y ciudadanas puedan disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

Es en este contexto en el que se produce el pronunciamiento de los distintos Defensores del Pueblo en las XVIII Jornadas de Coordinación, y en el que se realizan distintas propuestas de actuación dirigidas a los poderes públicos a los efectos de promover y facilitar el acceso a la vivienda.

Como segunda consideración a efectuar, y por lo que se refiere al análisis que se realiza del ordenamiento jurídico a efectos de determinar la naturaleza jurídica de los bienes en cuestión y, en consecuencia, el régimen jurídico al que se verán sometidos, no cabe sino afirmar que precisamente dicho ordenamiento jurídico arbitra y contiene mecanismos más que suficientes para, en función a cual sea la prioridad establecida en cada caso o la finalidad perseguida con cada actuación, optar por un régimen jurídico u otro.

Basta para ello hacerse referencia a la posibilidad establecida en el art. 224.2 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, de que los Ayuntamientos, mediante el correspondiente acuerdo plenario, incorporen en su respectivo patrimonio público del

suelo los bienes patrimoniales clasificados por el planteamiento urbanístico como suelo urbano o urbanizable, tal y como se menciona precisamente en la respuesta municipal.

En este sentido, una de las conclusiones a las que se hacían referencia en las Jornadas de Coordinación antes citadas por parte de los Defensores del Pueblo era la de que se consideraba necesario que todos los bienes inmuebles de naturaleza patrimonial pertenecientes a todas las Administraciones Públicas y a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes a las mismas que sean clasificados por el planeamiento urbanístico como suelo urbano o urbanizable, integren los Patrimonios Públicos del Suelo.

A partir de ahí, las posibilidades siguen siendo diversas a la hora de proceder a la enajenación de dichos bienes. Y es aquí donde, como manifestábamos en nuestra anterior comunicación, los Defensores del Pueblo proponíamos que se eliminara el sistema de pública subasta para su enajenación, pues no parece compatible con el destino propio de este suelo, por más que la normativa que resulta de aplicación lo permita (art. 228.2 LOFTU).

Las consecuencias derivadas de la utilización de este sistema, cuyos precios de enajenación acaban convirtiéndose en “referente” para el mercado libre, y de ello se cuenta con alguna experiencia en ese Ayuntamiento, han llevado a concluir que la finalidad institucional de estos patrimonios resulta incompatible con las técnicas tradicionales de enajenación de bienes por parte de la Administración, y en concreto con el sistema de subasta.

Lo cierto es que el problema de la vivienda se vincula a la escasez de suelo. Hablar del problema de la vivienda es hablar de la falta de suelo apto para edificar, de la carestía de los solares, del mercado del suelo... No es este, indudablemente, el único obstáculo que encuentra hacer efectivo el derecho que reconoce el art. 47 de la Constitución, pero sí probablemente el más importante.

Y es por ello por lo que los poderes públicos deben de garantizar en sus distintas actuaciones la efectividad del principio a través del cual el suelo debe de estar al servicio del derecho a la vivienda accesible, que, además de estar reconocido como principio rector de la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, se haya incorporado a nuestro derecho positivo a través del art. 5, f) de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, que define como un fin

concreto y sectorial propio de la ordenación urbana, el de adoptar medidas tendentes a facilitar el acceso a la vivienda, a fin de satisfacer la necesidad de una vivienda digna y de fácil adquisición.

En esta línea, como decíamos antes, las posibilidades que el ordenamiento jurídico contempla permiten soluciones distintas a la finalmente adoptada por el Ayuntamiento, tal y como se ha mencionado anteriormente.

Además, por lo que se refiere a la utilización de la subasta, como modalidad contemplada en el art. 228.2 de la LFOTU, no debe olvidarse que dicho precepto permite otro tipo de soluciones, como p. ej. la de su apdo. c), que prevé la cesión a entes instrumentales o a otras Administraciones Públicas incluso a título gratuito.

No obstante, y si no se opta por esa vía, frente al efecto alcista de los precios que ocasiona la subasta, es evidente que la selección del adquirente se puede fundamentar en criterios que no sean estrictamente económicos. Para ello se puede acudir a un procedimiento muy diferente al tradicional, ofreciendo los terrenos a un precio determinado y tomando en consideración otro tipo de circunstancias, como la ejecución de las viviendas con unos precios de venta determinados más económicos, grado y calidad de terminación de los edificios, provisión de servicios, etc.

En conclusión, consideramos que existen variadas posibilidades de actuación a este respecto que permiten y aconsejan en este caso reiterar el pronunciamiento efectuado por los Defensores del Pueblo en el sentido de rechazar el sistema de pública subasta para efectuar este tipo de enajenaciones.

Somos conscientes, no obstante, de que con ello no va a solucionarse a corto plazo el persistente problema que existe de dificultad de acceso a la vivienda, pero sin duda una adecuada línea de actuación en este sentido, acompañada de otras serie de medidas complementarias y consecuentes, entre las que cabe destacar las que se nos citan en el informe municipal sobre iniciativas para la construcción de viviendas protegidas en Pamplona y para fomentar el alquiler de viviendas no ocupadas de propiedad municipal, contribuirán en definitiva a paliar sucesivamente este problema que ocupa un lugar preferente en las aspiraciones de los ciudadanos y a cuya resolución deben encaminarse de forma preferente las distintas acciones de los poderes públicos.

De lo contrario, la distintas iniciativas municipales a que se nos hace referencia, difícilmente van a alcanzar el grado de efectividad deseado a la

hora de minimizar este problema si, junto a su efectiva implantación, se ven acompañadas de otras que, precisamente, interfieren en sus objetivos o producen efectos contrarios a los mismos.

Por todo lo anteriormente expuesto, consideramos que resultaba necesario insistir ante ese Ayuntamiento en relación a la recomendación efectuada por los Defensores del Pueblo y especialmente por lo que se refiere a la problemática suscitada en este caso, se consideró pertinente efectuar una RECOMENDACIÓN para que, en lo sucesivo, y en la línea con lo manifestado anteriormente, el Ayuntamiento de Pamplona no acuda al sistema de pública subasta para la enajenación de esta clase de terrenos de titularidad municipal que sean clasificados por el planeamiento urbanístico como suelo urbano o urbanizable.

A la fecha de cierre del presente informe estamos pendientes de recibir la correspondiente contestación del Ayuntamiento de Pamplona a la recomendación efectuada.

5.3. VALORACIÓN DE LA RESPUESTA DE LAS ADMINISTRACIONES A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y A LAS RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO

5.3.1. RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS

Constantemente venimos insistiendo en todas aquéllas ocasiones que se nos presentan, en que la actividad que venimos desarrollando en relación a las quejas que nos formulan los ciudadanos y ciudadanas, no es posible ejercerla con la rapidez y celeridad que en ocasiones las distintas situaciones lo requieren, si no contamos con la colaboración de las administraciones públicas cuyas actuaciones son sometidas a nuestra consideración.

En estos cinco primeros años de funcionamiento de la Institución hemos podido apreciar que la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra ha pasado a ser considerada y percibida como un elemento más de las relaciones que se vienen manteniendo por los distintos organismos y entidades públicas de nuestra Comunidad Foral.

No obstante lo anterior, la experiencia adquirida en esa relación, especialmente en lo que se refiere a la tramitación de las diferentes quejas que se nos presentan, nos permite afirmar que la misma es manifiestamente mejorable.

Y ello desde un doble punto de vista. Por un lado en lo que se refiere a la debida respuesta a nuestras solicitudes de información, con la más amplia posible justificación y explicación de la

actuación de la administración que se vea afectada, que nos permita contar con la información y elementos de juicio necesarios para poder desarrollar correctamente nuestra labor.

Por otro lado, también en lo que se refiere a la remisión de dicha información en los plazos indicados, ya que en determinadas situaciones, la tardanza en responder a las solicitudes de información que cursamos puede restar eficacia a nuestras posibilidades de actuación en el caso concreto que analizamos.

Junto a estas dos importantes premisas, debe hacerse referencia igualmente a las respuestas o forma en que vienen a justificar las distintas Administraciones sus distintas posturas en relación con las recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias que les formulamos, especialmente cuando no se aceptan las mismas.

A estos efectos, la debida colaboración con esta Institución por parte de las distintas Administraciones Públicas de Navarra en estas cuestiones a que estamos haciendo referencia, además de resultar fundamental de cara al desempeño de nuestra labor, se nos antoja como una obligación derivada de la propia naturaleza de la Institución como comisionada del Parlamento de Navarra, representante de la soberanía popular.

Lo contrario no sólo viene a representar indirectamente una desconsideración también al propio Parlamento de Navarra, por la especial legitimación y misión que del mismo deriva a esta Institución, sino que supone igualmente una desconsideración hacia los ciudadanos que, haciendo uso de los mecanismos previstos en el Estado de Derecho, han acudido a una Institución garantista como ésta para la defensa de sus derechos. Y ello sin obviar el menoscabo que este tipo de actitudes representa en la transparencia que debe presidir las actuaciones de los poderes públicos así como en la exigencia de dar cuenta de las mismas a los ciudadanos y ciudadanas, que son sus verdaderos destinatarios y quienes justifican en última instancia su existencia.

Queremos en esta parte del informe por tanto llamar la atención sobre este aspecto y sobre la necesidad de mejorar la colaboración que venimos recibiendo de las distintas Administraciones Públicas. Baste como dato significativo señalar que en el año 2005 hemos tenido que reiterar en una primera ocasión nuestra solicitud de información a diferentes organismo y entidades en un total de 136 casos, los cuales al final se han traducido en que hayamos tenido que reiterar en una segunda ocasión un total de 33 de estos casos,

que finalmente se han traducido en los 19 que se relacionan más adelante, en los cuales hemos efectuado una advertencia expresa de la actitud entorpecedora con la labor de investigación de esta Institución de la respectiva administración.

Estos datos resultan significativos de cara a comprender la incidencia que tienen en el retraso con el que nos vemos obligados en ocasiones a dar respuesta a las quejas que se nos formulan y, en definitiva, a comunicar a sus autores el resultado de nuestras actuaciones.

Por más que nuestra Ley Foral reguladora contempla medidas como el reflejo en el Informe Anual de estas circunstancias, con menciones a las administraciones y autoridades implicadas, lo cual ya venimos realizando en nuestros diferentes informes, quizás sería el momento de reflexionar sobre el establecimiento de otro tipo de garantías y/o mecanismos que contribuyeran de una manera efectiva a que estas actitudes de falta de colaboración y desconsideración hacia una Institución garantista como la nuestra no pasen a convertirse en práctica habitual de las administraciones con las que nos relacionamos.

En este sentido, alguna referencia ya se contiene en este informe, como es el caso del Departamento de Salud del Gobierno de Navarra, que en este año ha sido el que más alto índice de quejas de todos los Departamentos ha representado. Sin embargo, esta circunstancia no podemos decir que se haya visto acompañada de un especial interés por parte del citado Departamento en dar cumplida respuesta a nuestras solicitudes de información en relación a dichas quejas si tenemos en cuenta que se le ha tenido que reiterar en 31 ocasiones nuestra inicial solicitud de información sobre las quejas respecto a las que nos hemos interesado, constituyendo una constante en las relaciones con el mismo. Pero es que además, de las ocho recomendaciones y una sugerencia efectuadas al mismo, sólo dos recomendaciones han sido aceptadas.

Si esta actitud va acompañada de contestaciones generalmente escuetas e insuficientes a nuestras solicitudes de información o, incluso, a las propias recomendaciones, como por ejemplo alguna en que se nos indica literalmente en relación a listas de espera que "cuando la demanda supera la capacidad de respuesta, el Servicio Navarro de Salud, adopta los medios necesarios para solucionar dicha situación", ciertamente la quiebra en el reconocimiento de la Institución pasa a ser evidente.

También nos hemos encontrado que a esta situación, en ocasiones, puede contribuir igual-

mente el desconocimiento de nuestras posibilidades de actuación e intervención como nos ha ocurrido en algún supuesto con el Ayuntamiento de Pamplona, concretamente con su Área de Protección Ciudadana.

Así, en algunas de las contestaciones que recibimos de la misma en asuntos que tienen que ver con expedientes sancionadores en materia de tráfico, se limitan a reflejar que el asunto esta planteado en el Tribunal Administrativo de Navarra y que una vez que el citado Tribunal dicte la resolución correspondiente se actuará en consecuencia por parte de ese Ayuntamiento. En otras, en contestación a alguna recomendación por nuestra parte en el sentido de que se deje sin efecto o se anule la sanción impuesta, se nos viene a manifestar que esto sólo es posible a través de los recursos administrativos.

En estas ocasiones nos vemos obligados a recordar la validez que otorga el ordenamiento jurídico a los distintos Ombudsman o Comisionados Parlamentarios, dentro de su ámbito competencial, para ejercer un efectivo control de legalidad, tanto constitucional como ordinaria, sobre la actuación de la Administración. Así, según se desprende de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, por la que se crea y regula esta Institución en nuestra Comunidad Foral, las funciones asignadas a la misma se orientan al control de la Administración en defensa del derecho de los ciudadanos a ser bien administrados y en garantía del principio de legalidad al que está sometida en sus actuaciones.

Esta labor de control resulta en cualquier caso complementaria y no excluyente con la posibilidad de que disponen los ciudadanos de acudir al Tribunal Administrativo de Navarra, órgano peculiar de nuestro régimen foral. Además, y cómo otra vía más de que disponen los ciudadanos y ciudadanas para la defensa de sus derechos, están los Tribunales de Justicia que sí que constituyen una vía alternativa a la nuestra o viceversa, tal y como por otra parte lo viene a confirmar lo establecido en el art. 23.2 de nuestra Ley Foral reguladora, que establece las pautas de actuación de la Institución cuando un asunto ha sido sometido a conocimiento de dichos Tribunales.

Sin perjuicio de lo anterior, debe tenerse en cuenta, tal y como ya hemos tenido ocasión de manifestar en cuantas ocasiones se nos ha planteado, que cuando desde esta Institución se formula algún tipo de indicación o recomendación a la Administración sobre una cuestión concreta, planteándole la necesidad de realizar cualquier tipo de actuación, obviamente no nos corresponde

determinar la forma en que dicha Administración debe de llevar a cabo tal actuación.

En estos casos, debe de ser la propia Administración la que, dentro de los cauces formales establecidos en nuestro ordenamiento jurídico, que dicho sea de paso, no se agotan con la estimación de los recursos interpuestos por los ciudadanos, y optando por el que considere más adecuado, lleve a cabo las iniciativas oportunas que concluyan en su caso con la solución que desde esta Institución se haya podido plantear.

Tras este breve comentario, que ha pretendido aportar un punto de reflexión a lo que consideramos debe ser el adecuado marco de colaboración con las distintas administraciones con las que nos relacionamos, se pasa a continuación a reflejar

como en anteriores ocasiones junto con las distintas recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias aceptadas, no aceptadas y pendientes de contestación, la relación de las entidades u organismos a los que hemos tenido que advertir sobre la actitud entorpecedora en que estaban incurriendo respecto al ejercicio de las funciones de la Institución, al no responder a nuestras solicitudes de información o a las resoluciones (recomendaciones, recordatorios, sugerencias) que formulábamos en los correspondientes expedientes de queja, una vez analizado detenidamente el asunto de que se tratase, después de habernos dirigido hasta en tres ocasiones solicitando su respuesta a la autoridad responsable del organismo o Administración.

Estos casos han sido:

GOBIERNO DE NAVARRA:

Departamento de Salud

Expte. 04/392/S sobre retraso en entrega resultados scanner practicado en Hospital Virgen del Camino de Pamplona.

Departamento de Educación

Expte. 05/82/E sobre criterios complementarios de admisión de alumnos en Centros Escolares.

Dpto. de Cultura y Turismo- Institución Príncipe de Viana

Expte. 03/291/C sobre rotulación Baluarte y folletos, programas.

Departamento de M. Ambiente Ordenación del Territorio y Vivienda

Expte. 04/111/M sobre condiciones de celebración de la denominada "Fiesta del Gallo" en Elizondo.

ADMINISTRACIÓN LOCAL:

Ayuntamiento de Tudela

Expte. 02/354/M sobre molestias ocasionadas por funcionamiento de puerta de garaje de viviendas.

Ayuntamiento de Villava

Expte. 03/183/M sobre molestias ocasionadas por funcionamiento de puertas metálicas en pasadizo.

Expte. 04/397/H sobre deficiente información en relación a plusvalía municipal y expediente de apremio.

Ayuntamiento de Leitza

Expte. 04/263/O sobre reclamación

	daños por incorrecto funcionamiento de colectores municipales.
Ayuntamiento de Romanzado	Expte. 04/267/A sobre destino ingresos aprovechamiento coto de caza.
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	Expte. 04/271/U sobre ejecución de obras de un edificio sin ajustarse a licencia municipal.
Ayuntamiento de Baztán	Expte. 02/325/U sobre contenido y alineaciones de Estudio de Detalle.
Ayuntamiento de Corella	Expte. 04/411/M sobre molestias ocasionadas por funcionamiento local de asociación juvenil.
Ayuntamiento de Andosilla	Expte. 05/54/O sobre consecuencias ejecución obras renovación travesía en viviendas de la misma.
Ayuntamiento de San Martín-de Unx	Expte. 05/91/U sobre condiciones de trazado de vial o calle en la localidad
Ayuntamiento del Valle de Olla	Expte. 05/96/V sobre solicitud de información de contribuyente.
Ayuntamiento de Lumbier	Expte. 05/116/O sobre deficiencias en servicio de alumbrado público.
Ayuntamiento de Murchante	Expte. 05/129/M sobre molestias ocasionadas por funcionamiento local de reunión de jóvenes.
Ayuntamiento de Berriozar	Expte. 05/251/M sobre condiciones funcionamiento estación base de telefonía móvil.
Concejo de Arlegui	Expte. 05/93/O sobre información que se viene facilitando a Concejante.

5.3.2. RELACIÓN DE RESOLUCIONES ACEPTADAS, RECHAZADAS Y PENDIENTES DE CONTESTACIÓN

RESOLUCIONES ACEPTADAS

GOBIERNO DE NAVARRA:

- Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud

Expte. 04/393/B sobre insuficiencia de plazas en centros ocupacionales. (-Recomendación-)

Expte. 05/37/S sobre solicitud de plaza residencial para paciente afectada por enfermedad mental. (-Recomendación-)

- Departamento de Salud

Expte. 05/115/S sobre efectos del sistema de guardias de farmacia en zonas de montaña. (-Recomendación-)

Expte. 05/240/S sobre demora en efectuar intervención quirúrgica.

(-Recomendación-)

- Departamento de Educación

Expte. 05/23/E sobre sanción disciplinaria impuesta a alumnos del Instituto de Educación Secundaria de Zizur Mayor. (-Sugerencia-)

Expte. 05/59/E sobre situación generada en Centro Escolar tras condena penal firme a Profesor de Educación Física por actos en el desempeño de sus funciones. (-Recomendación-)

Expte. 05/172/E sobre insuficiencia de instalaciones en el Instituto de Educación Secundaria Eunate. (-Recordatorio de Deberes Legales-)

Expte. 05/202/E sobre demora en la construcción de las nuevas instalaciones del Colegio Patxi Larrainzar en Pamplona. (-Recomendación-)

Expte. 05/305/E sobre alumnos con necesidades educativas especiales: límite de edad en Educación Infantil. (-Recomendación-)

- Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda

Expte. 04/304/M sobre solicitud de acceso a información sobre parcelas en Navarra con cultivos de variedades Genéticamente Modificadas. (-Recomendación y Recordatorio de Deberes Legales-)

Expte. 05/33/M sobre solicitud de información sobre censos de rapaces rupícolas en Navarra. (-Recordatorio de Deberes Legales-)

Expte. 05/80/U sobre acceso a información y puesta en funcionamiento del censo de viviendas protegidas. (-Recomendación-)

Expte. 05/118/U sobre falta de contestación a solicitud de descalificación de vivienda de protección oficial. (-Recordatorio de Deberes Legales-)

Expte. 05/128/U sobre tramitación de solicitud de prórroga en la subsidiación de intereses de préstamos para adquirir vivienda de protección oficial. (-Recomendación-)

Expte. 05/204/U sobre denegación de subvención por adquisición de vivienda de protección oficial. (-Recomendación-)

- Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expte. 05/30/F sobre solución a consecuencias para participantes de la anulación judicial de desarrollo de la oposición para cuidador con destino al Gobierno de Navarra. (-Sugerencia-)

ADMINISTRACIÓN LOCAL:

- Ayuntamiento de Pamplona

Expte. 05/94/M sobre solicitud de información de la contaminación lumínica en Pamplona. (-Recordatorio de Deberes Legales-)

Expte. 05/125/O sobre deficiencias existentes en acceso a patio del Colegio Público de Medillorri. (-Recomendación-)

- Ayuntamiento de Olazagutía/Olazti

Expte. 04/380/V sobre solicitud de inscripción de Asociación Vecinal en el Registro Municipal de Asociaciones. (-Recomendación-)

- Ayuntamiento de Castejón

Expte. 04/394/V sobre paralización de procedimiento de deslinde. (-Recomendación-)

- Ayuntamiento de Lerín

Expte. 04/213/B sobre accesibilidad en edificios y espacios públicos de Lerín. (-Recordatorio de Deberes Legales-)

- Ayuntamiento de Peralta

Expte. 04/381/M sobre molestias y contaminación acústica ocasionados por el funcionamiento de un bar en Peralta. (-Recordatorio de Deberes Legales-)

Expte. 04/412/C sobre sanción impuesta por utilización Complejo Deportivo Municipal de Peralta y falta de contestación a alegaciones. (-Recomendación-)

- Ayuntamiento de Huarte

Expte. 04/367/E sobre Condiciones de diferentes elementos de la Escuela Infantil de Huarte. (-Recomendación-)

- Ayuntamiento de San Martín de Unx

Expte. 05/91/U sobre deficiente trazado de vial o calle en San Martín de Unx. (-Recomendación-)

- Ayuntamiento de Noain

Expte. 05/203/U sobre condiciones de utilización de pasadizo junto a parte trasera de viviendas por construcción de nuevo edificio. (-Sugerencia-)

- Concejo de Murugarren

Expte. 05/67/U sobre retraso en aprobación de convenio urbanístico para ejecución de servicios urbanísticos. (-Recomendación-)

RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

GOBIERNO DE NAVARRA:

- Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud

Expte. 05/60/B sobre solicitud de transporte adaptado y asistido para acudir desde Cortes a la Residencia Carmen Aldave de Pamplona. (-Recomendación-)

Expte. 05/162/B sobre situación convivencial de varias personas afectadas por supuesta enfermedad mental. (-Recomendación-)

- Departamento de Salud

Expte. 05/21/S sobre exigencia de responsabilidad por no detección de quistes por parte de Servicio de Ginecología del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. (-Recomendación-)

Expte. 05/43/S sobre retraso en la puesta en funcionamiento de Unidad de Daño Cerebral y Medular creada mediante Orden Foral 60/2003. (-Recomendación-)

Expte. 05/107/C sobre rotulación interior de la ampliación del Hospital García Orcoyen de Estella. (-Sugerencia-)

Expte. 05/142/S sobre solicitud de plaza residencial para joven con trastorno de inestabilidad emocional de la personalidad. (-Recomendación-)

Expte. 05/171/S sobre atención prestada desde los Servicios de Psiquiatría del Hospital Virgen del Camino a persona que el día siguiente mata a una joven. (-Recomendación-)

Expte. 05/217/S sobre lista de espera en especialidad de Dietética. (-Recomendación-)

Expte. 05/248/S sobre interrupción voluntaria de embarazo en Navarra. (-Recomendación-)

- Departamento de Educación

Expte. 04/414/F sobre diferencia retributiva entre Jefe de Negociado y Asesor Docente dependiente del mismo. (-Recomendación-)

Expte. 05/71/E sobre situación alumno con necesidades educativas especiales: diversidad curricular en el Modelo D. (-Recomendación-)

Expte. 05/82/E sobre criterios complementarios de admisión de alumnos. (-Recomendación-)

Expte. 05/137/F sobre dificultades de acceso a cursos superiores de Formación Profesional para el acceso a puestos de Personal de Guarderío. (-Recomendación-)

- Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo

Expte. 05/145/A sobre tramitación de denuncia ante el Servicio de Consumo por actuación de taller de reparación de vehículo. (-Recomendación-)

OTROS ORGANISMOS:

- Mancomunidad de Servicios Sociales Zona Olite

Expte 05/161/B sobre suspensión de la prestación del Servicio de Atención a Domicilio en Muriello El Cuende. (-Recomendación-)

ADMINISTRACIÓN LOCAL:

- Ayuntamiento de Genevilla

Expte. 05/76/A sobre suciedad ocasionada en vía pública por continuo transito de rebaños de ganado (-Recordatorio de Deberes Legales-)

- Ayuntamiento de Andosilla

Expte. 05/54/O sobre situación de vivienda tras ejecución de obras de renovación de la travesía de Andosilla. (-Recomendación-)

- Ayuntamiento del Valle de Ollo

Expte. 05/96/V sobre solicitud de información de contribuyente en relación a tasas e impuestos pendientes de pago. (-Recordatorio de Deberes Legales-)

RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR

GOBIERNO DE NAVARRA:

- Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud

Expte. 05/242/S sobre puesta en funcionamiento de Centros de rehabilitación Psicosocial para la atención a personas con trastorno mental grave. (-Recomendación-)

Expte. 05/318/S sobre necesidad de recurso residencial para persona afectada de enfermedad mental (-Recomendación-)

- Departamento de Salud

Expte. 05/242/S sobre puesta en funcionamiento de Centros de rehabilitación Psicosocial para la atención a personas con trastorno mental grave. (-Recomendación-)

Expte. 05/246/S sobre tratamiento rehabilitador en Clínica Josefina Arregui de Alsasua. (-Recomendación-)

Expte. 05/258/S sobre atención médica dispensada por servicio de neuropediatría. (-Recomendación-)

Expte. 05/300/S sobre lista de espera en consulta de Oftalmología.

(-Recomendación-)

Expte. 05/347/S sobre demora en la realización de revisiones oncológicas (-Recomendación-)

- Departamento de Educación

Expte. 05/195/E sobre procedimiento de recogida de datos para la formación de fichero de alumnos con necesidades educativas especiales. (-Recomendación-)

- Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda

Expte. 05/220/M sobre información que se suministra a la población sobre los niveles de ozono troposférico en el aire.

(-Recomendación-).

- Departamento de Economía y Hacienda

Expte. 05/168/C sobre falta de contestación y atención en vascuence en la Hacienda Tributaria de Navarra. (-Recomendación-)

- Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones

Expte. 05/234/C sobre forma en que se reflejan en la señalización viaria de las carreteras de la zona mixta las localidades con denominación oficial en castellano y vascuence. (-Recomendación-)

- Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo

Expte. 05/73/B sobre supervisión del funcionamiento de los Centros Especiales de Empleo. (-Recomendación-)

ADMINISTRACIÓN LOCAL:

- Ayuntamiento de Pamplona

Expte 05/160/I sobre sanción impuesta por parte de un Agente que no contempló los hechos como consecuencia de marcharse del lugar de accidente sin dejar sus datos. (-Recomendación-)

Expte 05/239/U sobre adjudicación mediante subasta de ocho solares pertenecientes al Ayuntamiento de Pamplona con destino a la edificación de viviendas. (-Recomendación-)

- Ayuntamiento de Murillo El Fruto

Expte. 05/179/A sobre solicitud de información en relación con deslinde de parcelas comunales. (-Sugerencia-)

- Ayuntamiento de Tudela

Expte. 05/322/B sobre bonificación cuotas de inscripción a familias numerosas en Escuela Municipal de Danzas de Tudela. (-Recomendación-)

- Ayuntamiento de San Adrián

Expte. 05/184/M sobre actuación del Ayuntamiento de San Adrián en relación a desarrollo de actividad de tanatorio sin licencia de funcionamiento. (-Recordatorio de Deberes Legales-)

- Ayuntamiento de Berriozar

Expte. 05/251/M sobre situación de una estación base de telefonía móvil en Berriozar. (-Recomendación-)

- Ayuntamiento de Baztán

Expte. 04/325/U sobre Estudio de Detalle y configuración de alineaciones en Elizondo. (-Recomendación-)

- Concejo de Arlegui

Expte. 05/93/O sobre información que se viene facilitando a miembros concejantes en el Concejo de Arlegui. (-Recordatorio de Deberes Legales-)

6 VALORACIÓN ESTADÍSTICA

6.1. ESTADÍSTICA DE QUEJAS AÑO 2005

Si observamos en primer lugar la primera tabla en la que se resume la gestión de las quejas durante el año 2005, se aprecia como dato significativo que el número de quejas con respecto al año anterior se mantiene al ser prácticamente igual, 415 frente a las 416 del año 2004. De la misma forma, si añadimos las quejas que, una vez finalizadas, vuelven a reabrirse (12) como consecuencia de alguna actuación posterior que aconseja interesarse por el supuesto de que se trate, o de las que hemos finalizado en este año 2005 correspondientes al año 2004 que, a 31 de diciembre de dicho año, estaban todavía pendientes de finalizar (81), nos arroja la cifra total de 508 quejas gestionadas durante 2005, número sensiblemente inferior al de 2004 que fue de 564.

Esto último ha sido consecuencia fundamentalmente de la reducción del número de quejas (81) que quedaron pendientes de resolver a 31 de diciembre de 2004 que, no obstante en años anteriores fueron más numerosas y que, al finalizar el año 2005 han vuelto a situarse en parámetros bastante similares a los de años inmediatamente anteriores, en concreto esta cifra alcanza las 133 quejas pendientes de resolver o de cierre a 31 de diciembre de 2005.

Como dato significativo puede reseñarse que, en estos cinco años de funcionamiento de la Institución, el número de quejas que se han presentado ascienden ya a la cifra de 1.849.

En cuanto a las quejas presentadas en el año 2005, si observamos las áreas a las que van refe-

ridas, según la estructuración que venimos realizando de las mismas, se puede apreciar que el mayor número de quejas (53), que representa un 12,77% han sido las que tienen que ver con Sanidad. Le siguen las que se han formulado en Urbanismo y Vivienda (52), lo que representa un 12,53%, que tras el incremento producido en el año 2004 se ha mantenido en igual número que dicho año como consecuencia, entre otras, de las que se han formulado en relación a temas de vivienda.

Después, el número de quejas más significativas las constituyen las referidas a Educación con un total de 44, lo que representa un 10,60%, seguidas de las presentadas en materia de Trabajo y Seguridad Social con 36, es decir un 8,67%, Medio Ambiente con 33, que supone un 7,95% del total de quejas presentadas en el año 2004 y finalmente Interior y Bienestar Social con 31 (7,47%) y 30 (7,23%) respectivamente.

Esta tónica, si apreciamos el cuadro en el que se refleja la evolución de quejas por año/área, salvo por lo que se refiere a la aparición entre las mismas de Trabajo y Seguridad Social y de Medio Ambiente, se sigue manteniendo respecto a las restantes, ya que dichas áreas, si bien con distinto orden, son las que vienen registrando el número más importante de quejas a lo largo de estos años.

Continuando con el análisis de las quejas presentadas en el año 2005, el mayor número de ellas, un total de 182, que representan el 43,86%, se formularon contra actuaciones de la Administración Autonómica, de ellas 181 frente a los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra. De igual manera, un total de 112, lo que representa el 26,99% iban dirigidas contra actuaciones de Entidades Locales de Navarra, de las que 38 correspondían al Ayuntamiento de Pamplona. Por último, 121 de las quejas presentadas, es decir un 29,15%, lo eran en relación a actuaciones de otros organismos y entidades en los que se incluyen la Administración Estatal (64), Judicial (10), entes privados (14), otros (14) y sin determinar (19).

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 2004, si bien este año con 12 quejas más, que elevan las mismas a 49, lo que equivale al 26,92% de las quejas formuladas frente al Gobierno de Navarra, seguido del Departamento de Educación, con 45 quejas, es decir el 24,73%, así como el Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda con 29, o lo que es lo mismo el 15,93% de las referidas al Gobierno de Navarra.

En el ámbito de las entidades locales de Navarra, el Ayuntamiento de Pamplona, con 38 quejas, lo que representa el 33,93% de las formuladas contra dichas entidades, es el que, lógicamente, genera un mayor número de quejas.

No obstante el reflejo que realizamos 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 mismas se comporta ante las solicitudes de información que efectuamos o la 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, las provenientes de Pamplona, representan de forma permanente el supuesto más frecuente, un total de 189, seguidas de las 32 que nos han sido dirigidas desde Tudela. Como indicador del grado de aceptación y funcionamiento del sistema establecido en el Convenio-Marco de colaboración con la Federación Navarra de Municipios y Concejos, de remisión directa de quejas en impresos prefranqueados existentes en los Ayuntamientos adheridos al mismo, podemos destacar el dato de que, a través de esta fórmula, se nos han remitido 19 quejas, número que coincide con el del año anterior.

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 primera vez han sido más numerosas las formuladas por mujeres, en 183 ocasiones que representa un 44,10%, frente a las que lo hicieron hombres, en 180 ocasiones que representa un 43,37%. Las quejas colectivas, es decir formuladas por un conjunto de personas, fueron un total de 44, es decir el 10,60%.

Como apartado final de este comentario sobre la estadística que se refleja a continuación en las diferentes tablas y gráficos que se acompañan, pasamos a valorar las respuestas que hemos obtenido de la Administración a las distintas resoluciones formuladas.

Durante el año 2005 se han formulado un total de 65 resoluciones (recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias, según el caso), frente a las 70 del año 2004, las 91 que se efectuaron en el 2003, las 48 del 2002, o las 24 del año 2001.

Del total de 65 resoluciones formuladas, se encuentran pendientes de contestar 19 de ellas, y se han aceptado un total de 29, siendo rechazadas 17. Ello supone que nuestras resoluciones han sido aceptadas en un porcentaje aproximado del 64%, y que, pese a que puede elevarse si tenemos en cuenta las 19 que se encuentran pendientes de obtener respuesta, y se encuentra algo por encima al porcentaje del año 2004, que fue del 60%, es sensiblemente inferior al alcanzado en los años anteriores bastante por encima del 70%.

Esta circunstancia debe ponderarse, no obstante, con el dato de que, si tenemos en cuenta las ocasiones en que, como consecuencia de la intervención de la Institución, la Administración acepta la pretensión del ciudadano o arbitra algún tipo de solución al problema planteado sin necesidad de que, desde la Institución se formule resolución alguna, el porcentaje de aceptación por parte de la Administración se elevaría hasta el 87% de los casos aproximadamente.

Esto último ha ocurrido en un total de 83 ocasiones que, junto a las 29 resoluciones que han sido aceptadas, representan un total de 112 casos en que la Administración ha aceptado la pretensión del autor de la queja, de un total de 148 quejas en las que, por nuestra parte, se ha considerado que éste tenía razón en sus planteamientos.

A fin de situar en sus justos términos los datos y porcentajes antes citados, y retomando de nuevo la tabla o gráfico que contiene el resumen de gestión de quejas durante el año 2005, bien sean referidas a las de ese año o a las de años anteriores,

debe de tenerse en cuenta que, del total de quejas tramitadas durante dicho año, que ascienden a 508, han sido admitidas a trámite 332, lo que supone el 65,35% de los casos, no siendo admitidas a trámite, con la debida explicación e información al ciudadano sobre las causas y posibilidades de actuación, en 130 casos, lo que representa el 25,59%, siendo remitidas al Defensor del Pueblo o Defensores autonómicos, en función del ámbito competencial sobre el que versaba la queja, en 46 ocasiones, es decir el 9,05% de los casos.

Interesa además destacar, por lo que se refiere a las 332 quejas admitidas a trámite, que, de ellas, como apuntábamos con anterioridad, en 148 ocasiones, o lo que es lo mismo en el 29,13% del total de las 508 quejas gestionadas en el año 2005, se ha estimado por parte de la Institución la razón del reclamante, desestimándose en 51 ocasiones, el 10,03% 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 51 casos en que se desestima la razón del reclamante en las quejas admitidas a trámite y en las 130 que no son admitidas a trámite, nos encontramos que se encuentran en esta situación un total de 181 quejas, suponiendo un porcentaje del 35,62% sobre el total de quejas gestionadas.

Lógicamente estas cifras deben de interpretarse teniendo en cuenta, además, las 133 quejas que se encuentran pendientes de cierre, que representan el 26,18% del total de las gestionadas en el año 2004 y que, una vez finalizadas, determinaran en cual de los supuestos mencionados deben de incluirse.

Para más detalle de los datos anteriormente comentados así como para conocer los motivos de la no estimación de la reclamación o de la no admisión a trámite de las quejas formuladas, reproducimos a continuación las tablas y gráficos explicativos de la actividad de la Institución en el año 2005 en materia de quejas.

AÑO 2005 RESUMEN DE GESTIÓN DE QUEJAS			
	Año en curso	Años anteriores	TOTAL
ABIERTAS	415	93	508
Admitidas a trámite	256	76	332
Se estima razón del reclamante	90	58	148
Administración Acepta	64	48	112
Administración acepta pretensión	17	14	31
Administración acepta resolución	17	11	28
Acepta recordatorio sobre silencio	1	0	1
En vías de solución	29	23	52
Administración No acepta	9	8	17
No acepta resolución Artículo 34	9	8	17
Resolución Pendiente Respuesta	17	2	19
Resolución Pendiente Respuesta	17	2	19
Se desestima reclamación tras tramitación	36	15	51
No existe irregularidad	34	15	49
Jurídico-Privada	1	0	1
Sub-ludice	1	0	1
Pendientes de cierre	130	3	133
Pendientes de cierre a 31-12-2005	130	3	133
No Admitidas a trámite	116	14	130
Por Causas subjetivas	15	5	20
Anónima	1	0	1
No completa datos	2	5	7
Desiste	7	0	7
No ratifica	3	0	3
Sin interés legítimo	1	0	1
Causas objetivas con asesoramiento al interesado	101	9	110
No existe irregularidad	41	2	43
Jurídico-Privada	11	1	12
Sin competencia	8	3	11
Sub-ludice	10	0	10
Sin pretensión	4	1	5
Sin recurrir a la Admon.	13	0	13
Finalizada, tema tratado	14	2	16
	43	3	46
Remitidas a otros comisionados	43	3	46
Remitidas a otros Defensores	1	0	1
Remitidas al Defensor del Pueblo	42	3	45

DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA AÑO 2005. Distribución por Áreas/Materias		TOTALES
A. AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO		12
Agricultura	8	
Comercio	3	
Industria	1	
B. BIENESTAR SOCIAL		30
Tercera Edad	14	
Menores y adolescentes	5	
Discapacidades	7	
Otros	4	
C. CULTURA, DEPORT, JUVENTUD Y BILINGÜISMO		11
Cultura	1	
Deporte	1	
Bilingüismo	9	
E. EDUCACIÓN		44
F. FUNCION PUBLICA		26
H. HACIENDA		19
I. TRÁFICO E INTERIOR		31
Interior	11	
Tráfico	20	
J. JUSTICIA		21
M. MEDIO AMBIENTE		33
O. OBRAS PUBLICAS Y SERVICIOS		25
Obras Públicas	6	
Servicios Públicos	19	
S. SANIDAD		53
T. TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA		37
Trabajo	7	
Seguridad Social	15	
Extranjería	15	
U. URBANISMO Y VIVIENDA		52
Urbanismo	27	
Vivienda	25	
V. VARIOS		18
D. IMPULSO DE DERECHOS		3
SUMA TOTAL		415

**QUEJAS INICIADAS EN EL AÑO 2005
DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS**

Áreas de actuación	Totales	Oficio	I. de Parte	En trámite	Concluidas	No admitidas	Remitidas a otros Defensores
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	12	0	12	6	5	1	0
BIENESTAR SOCIAL	28	2	30	10	10	9	1
CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO	11	0	11	4	4	3	0
EDUCACIÓN	43	1	44	15	22	6	1
FUNCION PÚBLICA	27	0	27	7	7	9	4
HACIENDA	19	0	19	4	4	9	2
INTERIOR Y TRÁFICO	31	0	31	9	6	6	8
JUSTICIA	21	0	21	1	3	10	7
MEDIO AMBIENTE	33	0	33	24	5	4	0
OBAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	25	0	25	6	11	3	5
SANIDAD	53	0	53	22	16	15	0
TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA	36	0	36	1	6	15	14
URBANISMO Y VIVIENDA	50	2	52	17	21	13	1
VARIOS	17	1	18	4	2	12	0
IMPULSO DE DERECHOS	3	0	3	0	2	1	0
TOTALES	409	6	415	130	126	116	43

**QUEJAS AÑOS ANTERIORES
DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS**

Áreas de actuación	Abiertas	Reabiertas	Totales	En trámite	Concluidas	No admitidas	Remitidas a otros Defensores
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	1	0	1	0	1	0	0
BIENESTAR SOCIAL	6	1	7	0	5	2	0
CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO	3	1	4	0	4	0	0
EDUCACIÓN	5	0	5	0	5	0	0
FUNCION PÚBLICA	3	2	5	1	3	1	0
HACIENDA	5	0	5	0	5	0	0
INTERIOR Y TRÁFICO	7	0	7	0	1	4	2
MEDIO AMBIENTE	13	5	18	1	16	1	0
OBAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	9	2	11	0	9	1	1
SANIDAD	10	0	10	0	10	0	0
URBANISMO Y VIVIENDA	13	1	14	1	10	3	0
VARIOS	6	0	6	0	4	2	0
TOTALES	81	12	93	3	73	14	3

AÑO 2005
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS

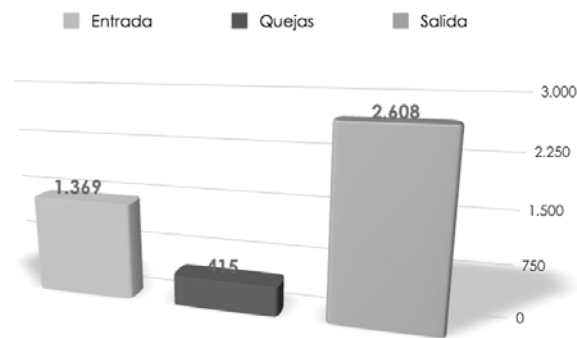
Meses	Quejas	Porcentaje
Enero	26	6,27%
Febrero	30	7,23%
Marzo	30	7,23%
Abril	52	12,53%
Mayo	32	7,71%
Junio	38	9,16%
Julio	19	4,58%
Agosto	20	4,82%
Septiembre	40	9,64%
Octubre	37	8,92%
Noviembre	58	13,98%
Diciembre	33	7,95%
TOTAL	415	100,00

AÑO 2005
DISTRIBUCIÓN QUEJAS SEGÚN AUTOR

Sujeto-Sexo	Quejas	Porcentaje
Hombre	180	43,37%
Mujer	182	43,86%
Colectiva	45	10,84%
Oficio	4	0,96%
Sin Determinar	3	0,72%
Anónima	1	0,24
TOTAL	415	99,76%

AÑO 2005
REGISTRO GENERAL

Registro	Documentos
ENTRADA	1.369
QUEJAS	415
SALIDA	2.608



Registro General. Año 2005

ADMINISTRACIÓN AFECTADA EN LA QUEJA

	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
AUTONÓMICA	182	43,86%
LOCAL	112	26,99%
ESTATAL	64	15,42%
JUDICIAL	10	2,41%
ENTE PRIVADO	14	3,37%
OTROS	14	3,37%
SIN ESPECIFICAR	19	4,58%
TOTAL	415	100,00%

QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA,
POR DEPARTAMENTOS

Dpto. Agricultura, Ganadería y Alimentación	1	0,55%
Dpto. Bienestar Social, Deporte y Juventud	19	10,50%
Dpto. Economía y Hacienda	10	5,52%
Dpto. Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana	2	1,10%
Dpto. Educación	45	24,86%
Dpto. Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo	10	5,52%
Dpto. Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	4	2,21%
Dpto. Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda	29	16,02%
Dpto. Presidencia, Justicia e Interior	12	6,63%
Dpto. Salud	49	27,07%
TOTAL	181	100,00%

QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA	
AYUNTAMIENTOS	TOTALES
ANDOSILLA	1
ANSOÁIN	1
ARTAJONA	1
BARAÑÁIN	2
BEIRE	1
BERIÁIN	1
BERRIOPLANO	1
BERRIOZAR	2
BURGUI	1
BURLADA-BURLATA	3
CARCASTILLO	1
CASCANTE	1
CENDEA DE CIZUR	1
ZIZUR MAYOR-ZIZUR NAGUSIA	1
CORELLA	2
DESOJO	1
ESTELLA	1
ESTERIBAR	1
ESCAROZ	1
GENEVILLA	1
GOIZUETA	1
LEITZA	2
LESAKA	1
LODOSA	1
LUMBIER	1
MARCILLA	1
MENDIGORRÍA	1
MILAGRO	1
MURCHANTE	2
MURILLO DEL FRUTO	3
NOÁIN	1
OLITE	2
OLLO	1
PAMPLONA	38
PUENTE LA REINA-GARES	2
PUEYO	1
SAN ADRIÁN	2
SAN MARTÍN DE UNX	2
TAFALLA	4
TUDELA	3
VILLAFRANCA	1
VILLATUERTA	1
VILAVA-ATARRABIA	1
ZABALZA	1
ZÚNIGA	2
TOTAL AYUNTAMIENTOS 101	
CONCEJOS	
CONCEJO DE ARLEGUI	1
CONCEJO DE ARAMENDIA	1
CONCEJO DE MURUGARREN	1
CONCEJO DE RIEZU	1
TOTAL CONCEJOS 4	
MANCOMUNIDADES	
MANCOMUNIDAD COMARCA DE PAMPLONA	3
MANCOMUNIDAD DE RESIDUOS SÓLIDOS	1
MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA	1
MANCOMUNIDAD S.S.B. DE OLITE	1
MANCOMUNIDAD DE MAIRAGA	1
TOTAL MANCOMUNIDADES 7	
TOTAL	112

AÑO 2005
PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR LOCALIDADES DE NAVARRA

LOCALIDAD	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
ABLITAS	1	3	0,25%
ANDOSILLA	2	2	0,51%
ANSOÁIN	4	4	1,02%
AÑÉZCAR	1	1	0,25%
AOIZ/AGOITZ	1	0	0,25%
ARANTZA	1	1	0,25%
ARBEIZA	1	1	0,25%
ARBONIÉS	1	1	0,25%
ARLEGUI	1	1	0,25%
ARRAITZ-ORKIN	1	1	0,25%
ARRE	1	1	0,25%
ARTAJONA	1	1	0,25%
ARTAZU	1	1	0,25%
ASTRÁIN	1	1	0,25%
AUZA	2	2	0,51%
AYEGUI	2	2	0,51%
BARAÑÁIN	11	27	2,80%
BEÁSOAIN-EGUÍLLOR	1	1	0,25%
BEIRE	1	1	0,25%
BERA	1	1	0,25%
BERBINZANA	1	1	0,25%
BERIÁIN	1	1	0,25%
BERROETA	1	1	0,25%
BERRIOZAR	5	5	1,27%
BIURRUN	1	1	0,25%
BURLADA/BURLATA	22	22	5,60%
CADREITA	1	1	0,25%
CARCASTILLO	1	0	0,25%
CASTANTE	1	1	0,25%
CASTEJÓN	2	1	0,51%
CINTRUÉNIGO	5	5	1,27%
CIZUR MENOR	1	1	0,25%
CORELLA	2	2	0,51%
CORTES	2	1	0,51%
DICASTILLO	1	1	0,25%
ELIZONDO	2	2	0,51%
ESNOTZ	1	1	0,25%
ESPARZA DE GALAR	1	1	0,25%
ESTELLA	7	7	1,78%
ETXALAR	1	1	0,25%
ETXARREN	1	1	0,25%
ETXARRI-ARANATZ	1	1	0,25%
ETXAURI	1	2	0,25%
ETXEBERRI	1	1	0,25%
EZCÁROZ	1	1	0,25%
FALCES	1	1	0,25%
FUNES	2	2	0,51%
GENEVILLA	1	1	0,25%
GOIZUETA	1	1	0,25%
GORRAIZ	3	3	0,76%
GORRITI	1	1	0,25%
IRAGI	1	1	0,25%
IRAIZOTZ	1	1	0,25%
IRURITA	1	0	0,25%
LEGASA	1	1	0,25%
LEITZA	1	1	0,25%

LESAKA	2	2	0,51%
LODOSA	5	5	1,27%
LUMBIER	1	1	0,25%
MARCILLA	2	3	0,51%
MENDAVIA	1	1	0,25%
MURCHANTE	1	1	0,25%
MURILLO DEL FRUTO	1	1	0,25%
MUTILVA BAJA	2	2	0,51%
NOÁIN	2	2	0,51%
OLAZAGUTIA/OLAZTI	1	1	0,25%
OLITE	3	4	0,76%
ORCOYEN	2	2	0,51%
ORORBIA	1	1	0,25%
PAMPLONA	189	199	48,09%
PERALTA	1	1	0,25%
PUENTE LA REINA/GARES	4	7	1,02%
PUEYO	1	1	0,25%
RIEZU	1	1	0,25%
SALDISE	1	1	0,25%
SAN ADRIÁN	1	1	0,25%
SAN MARTÍN DE UNX	1	1	0,25%
SANGÜESA	2	3	0,51%
SANTACARA	1	1	0,25%
TAFALLA	7	7	1,78%
TUDELA	32	106	8,14%
UNDIANO	1	2	0,25%
URROZ VILLA	1	1	0,25%
VALTIERRA	1	1	0,25%
VIANA	1	1	0,25%
VILLAVA	1	1	0,25%
ZIZUR MAYOR	7	7	1,78%
ZÚÑIGA	2	2	0,51%
TOTAL PROVINCIAL	393	498	100,00%

AÑO 2004

PROCEDENCIA QUEJAS NAVARRA SEGÚN HABITANTES

TIPO DE MUNICIPIO	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
Menor de 2.000 habitantes	48	12,21%
Entre 2.001 y 10.000	60	15,27%
Entre 10.001 y 20.000	44	11,20%
Entre 20.001 y 50.000	43	10,94%
Más de 100.001 habitantes	189	48,09%
Sin determinar	9	2,29%
TOTALES	393	100,00%

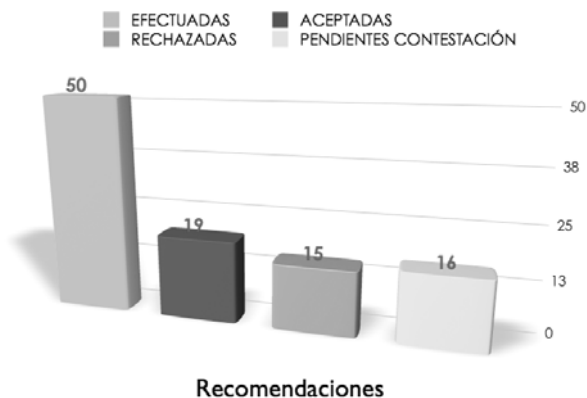
AÑO 2005			
QUEJAS 2004. PROCEDENCIA DE OTRAS PROVINCIAS			
POBLACIÓN	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
Amurrio	1	1	
Total Álava	1	1	4,76%
Barcelona	1	1	
Sabadell	1	1	
Santa Perpetua de Mogoda	2	2	
Total Barcelona	4	4	19,05%
Elgoibar	1	1	
San Sebastián/Donostia	5	6	
Tolosa	1	2	
Total Guipúzcoa	7	9	33,33%
Alfaro	1	1	
Logroño	2	2	
Total La Rioja	3	3	14,29%
Madrid	1	1	
Total Madrid	1	1	4,76%
Salceda de Caselas	1	1	
Total Pontevedra	1	1	4,76%
Salamanca	1	1	
Total Salamanca	1	1	4,76%
La Puebla de Híjar	1	1	
Total Teruel	1	1	4,76%
Zaragoza	2	2	
Total Zaragoza	2	2	9,52%
TOTAL NACIONAL	21		

AÑO 2005										
RESOLUCIONES EFECTUADAS Y ESTADO TRAMITACIÓN										
Áreas de Actuación	Abiertas	Recomendación	Sugerencia	Totales	Quejas Afectadas	En Trámite	Concluidas	Aceptadas	Inclusión Infor.	
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	1	1	1	3	3	1	2	0	2	
BIENESTAR SOCIAL	1	6	0	7	7	2	5	3	2	
CULTURA, DEPORTE JUVENTUD Y BILINGÜISMO	0	3	1	4	4	2	2	1	1	
EDUCACIÓN	1	7	1	9	9	1	8	6	2	
FUNCION PÚBLICA	0	2	1	3	3	0	3	1	2	
INTERIOR	0	1	0	1	1	1	0	0	0	
MEDIO AMBIENTE	4	3	0	7	7	2	5	5	0	
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	1	3	0	4	4	1	3	2	1	
SANIDAD	0	15	0	15	15	7	8	2	6	
URBANISMO Y VIVIENDA	1	7	1	9	9	2	7	7	0	
VARIOS	1	2	0	3	3	0	3	2	1	
TOTALES	10	50	5	65	65	19	46	29	17	

**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA**

RECOMENDACIONES

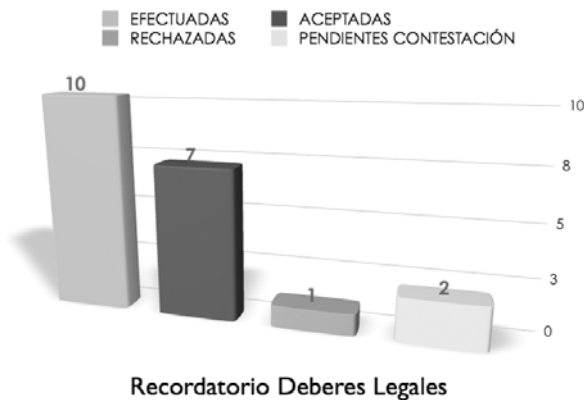
Efectuadas:	50
Aceptadas:	19
Rechazadas:	15
Pendientes contestación:	16



**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA**

RECORDATORIO DEBERES LEGALES

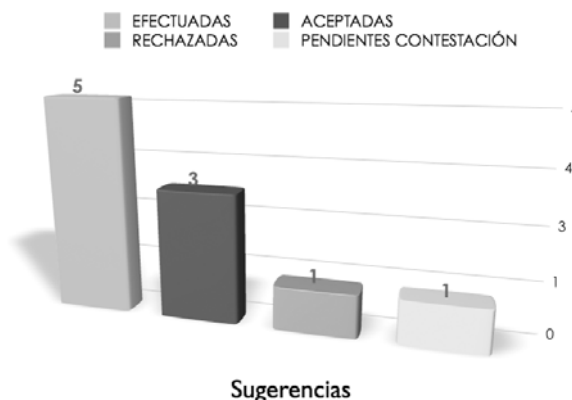
Efectuados:	10
Aceptadas:	7
Rechazadas:	1
Pendientes contestación:	2



**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA**

SUGERENCIAS

Efectuadas:	5
Aceptadas:	3
Rechazadas:	1
Pendientes contestación:	1



6.2. EVOLUCIÓN DE QUEJAS 2001-2005

Como ya hemos apuntado a lo largo de este informe, éste representa el quinto en el funcionamiento de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra desde su creación e inicio de la actividad en los primeros días de marzo del año 2001.

Hemos tenido por tanto la oportunidad de hacer balance de cinco años completos de actividad de la Institución, y a través de nuestros Informes Anuales se puede obtener una visión fidedigna de las distintas actuaciones desarrolladas a lo largo de este tiempo.

Por eso nos ha parecido importante recoger en este apartado una serie de datos significativos de la actividad referida en concreto a las quejas formuladas por los ciudadanos y ciudadanas, que tomando como base los datos reflejados en el informe anual correspondiente a cada año, nos permita obtener una visión conjunta de los cinco años a los que estamos haciendo referencia.

Por lo que se refiere al total de quejas gestionadas cada año y las que finalmente no son admitidas a trámite, en estos cinco años en 132 ocasiones no han sido admitidas las correspondientes quejas por causas subjetivas, es decir referidas a la persona autora de la queja, bien por que era anónima, no se aportaba dirección/domicilio donde poder contactar, o los datos facilitados eran incompletos, etc.

De otra parte de las 480 ocasiones en las que en estos cinco años no fueron admitidas a trámite las quejas por causas objetivas y se efectuó el oportuno asesoramiento a la persona autora de la misma, un número de estas quejas, aproximadamente 261 no fueron presentadas de forma adecuada a las características previstas por la Ley Foral reguladora de la Institución sobre aquellos casos en los que ésta puede actuar; asuntos entre particulares o relación jurídico-privada, encontrarse el tema sub-iudice, carecer de competencia, no haberse dirigido previamente a la administración respectiva, etc. Finalmente en 189 ocasiones no se apreció irregularidad alguna en la actuación de

la administración afectada y en 30 ocasiones, al haberse tratado ya el tema objeto de queja, informamos a sus autores sobre el pronunciamiento de la Institución al respecto y las distintas actuaciones llevadas a cabo sobre el asunto.

En cuanto a los datos agrupados de los que ha sido la secuencia de estos años en cuanto al uso de la Institución por los ciudadanos y ciudadanas en el capítulo de quejas, se pretende aportar una visión numérica que nos viene a ofrecer una radiografía más exacta de cómo ha variado la realidad sobre la previsión inicial en cuanto al espacio de actuación de la Institución y, sobre todo, cómo se ha ido configurando una serie de "áreas de queja" con mayor protagonismo y consistencia en el tiempo. Es decir, la plasmación del uso numérico de la Institución, el nivel de "producción" que desde ciertos ámbitos se plantea respecto a esta Institución.

Así y conforme a las distintas áreas a las que van referidas las quejas, se puede apreciar que del total de 1849 quejas presentadas a lo largo de estos cinco años, aparece en primer lugar el área de Interior, como consecuencia de la especial importancia de la misma en los primeros años de

funcionamiento dado el importante número de quejas presentadas que tenían que ver con procedimientos sancionadores en materia de tráfico.

Hecha esa salvedad en los siguientes lugares se sitúan las áreas que de forma permanente vienen figurando en los primeros lugares todos estos años, aunque en ocasiones en orden distinto, y que son las que más directamente se encuentran relacionadas con lo que viene a constituir la actividad prestacional de la Administración, en concreto Urbanismo y Vivienda por la especial significación del tema de la vivienda, Sanidad, Bienestar Social, Educación y Obras Públicas y Servicios, todas las cuales se encuentran por encima del umbral de las 130 quejas.

Estos datos guardan relación lógicamente con las resoluciones (recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales) que se han efectuado desde la Institución durante estos cinco años, un total de 298, que han alcanzado un mayor número en el área de Urbanismo y Vivienda (39), seguida de Sanidad (41), Bienestar Social (33), Educación (28) y Cultura, Deporte y Bilingüismo (28).

EVOLUCIÓN QUEJAS POR ÁREA
AÑO 2005

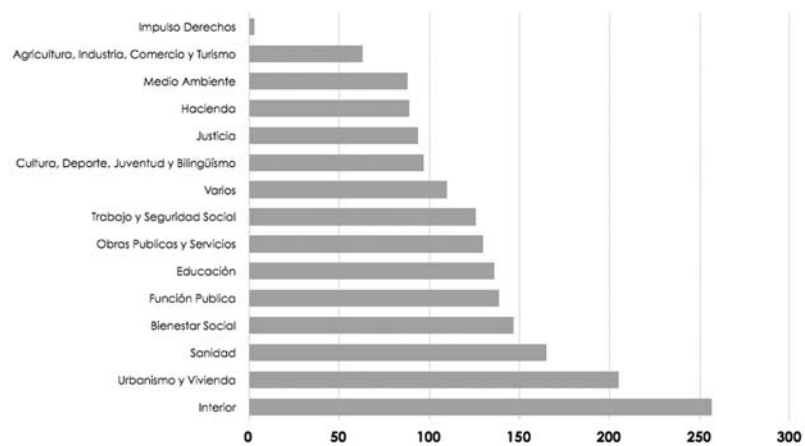
Materia	AÑO 2001		AÑO 2002		AÑO 2003		AÑO 2004		AÑO 2005	
	Nº Quejas	%	Nº Quejas	%	Nº Quejas	%	Nº Quejas	%	Nº quejas	%
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	9	2,83%	15	3,78%	16	5,28%	11	2,64%	12	2,89%
BIENESTAR SOCIAL	17	5,35%	36	9,07%	24	7,92%	40	9,62%	30	7,23%
CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO	12	3,77%	40	10,08%	15	4,95%	19	4,57%	11	2,65%
EDUCACIÓN	18	5,66%	28	7,05%	22	7,26%	24	5,77%	44	10,60%
FUNCION PÚBLICA	35	11,01%	29	7,30%	19	6,27%	29	6,97%	27	6,51%
HACIENDA	15	4,72%	17	4,28%	16	5,28%	22	5,29%	19	4,58%
INTERIOR	84	26,42%	48	12,09%	36	11,88%	58	13,94%	31	7,47%
JUSTICIA	12	3,77%	29	7,30%	17	5,61%	15	3,61%	21	5,06%
MEDIO AMBIENTE	9	2,83%	14	3,53%	11	3,63%	21	5,05%	33	7,95%
OBAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	23	7,23%	25	6,30%	16	5,28%	41	9,86%	25	6,02%
SANIDAD	15	4,72%	30	7,56%	29	9,57%	38	9,13%	53	12,77%
TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA	11	3,46%	33	8,31%	15	4,95%	31	7,45%	36	8,67%
URBANISMO Y VIVIENDA	26	8,18%	39	9,82%	36	11,88%	52	12,50%	52	12,53%
VARIOS	32	10,06%	14	3,53%	31	10,23%	15	3,61%	18	4,34%
IMPULSO DE DERECHOS									3	0,72%
TOTAL QUEJAS	318	100,00%	397	100,00%	303	100,00%	416	100,00%	415	100,00%

CUADRO DE QUEJAS PRESENTADAS POR ÁREA. TOTAL
AÑOS 2001/2005

(A fecha 31 de diciembre de 2005)

ÁREA	TOTAL
Interior	257
Urbanismo y Vivienda	205
Sanidad	165
Bienestar Social	147
Función Pública	139
Educación	136
Obras Públicas Y Servicios	130
Trabajo y Seguridad Social	126
Varios	110
Cultura, Deporte, Juventud y Bilingüismo	97
Justicia	94
Hacienda	89
Medio Ambiente	88
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	63
Impulso Derechos	3
TOTAL	1849

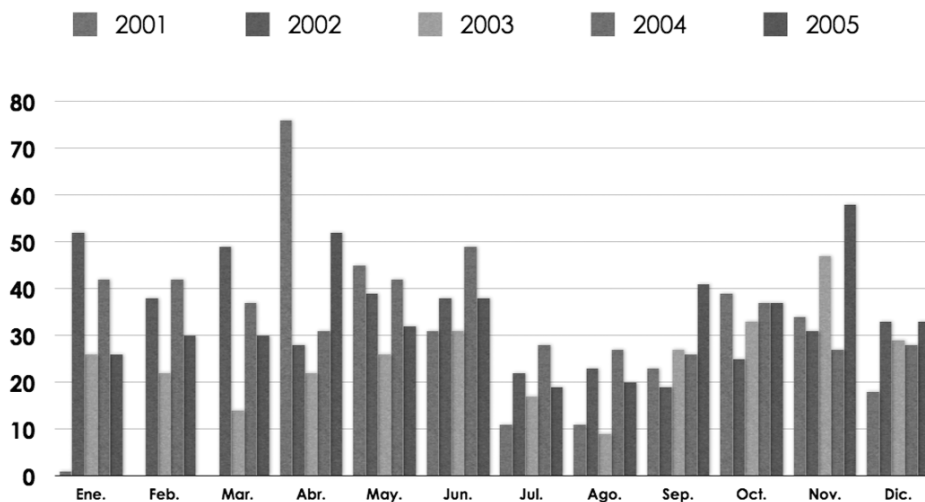
Quejas por Áreas 2001-2005



**EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MESES DESDE LA PUESTA
EN FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN**

	2001	2002	2003	2004	2005
Enero	1	52	26	42	26
Febrero	0	38	22	42	30
Marzo	0	49	14	37	30
Abril	76	28	22	31	52
Mayo	45	39	26	42	32
Junio	31	38	31	49	38
Julio	11	22	17	28	19
Agosto	11	23	9	27	20
Septiembre	23	19	27	26	41
Octubre	39	25	33	37	37
Noviembre	34	31	47	27	58
Diciembre	18	33	29	28	33
TOTAL	289	397	303	416	416

EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MESES Y AÑOS



CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS GESTIONADAS Y NO ADMITIDAS A TRÁMITE EN EL PERÍODO 2001/2005
(A fecha 31 de diciembre de 2005)

CAUSAS DE INADMISIÓN	2001	2002	2003	2004	2005
Quejas gestionadas	318	513	489	564	508
Quejas admitidas a trámite	229	352	347	307	332
Quejas no admitidas a trámite	53	113	111	205	130
Quejas remitidas a otros defensores	36	48	31	52	46
CAUSAS DE INADMISIÓN	2001	2002	2003	2004	2005
Por Causas subjetivas	8	22	26	56	20
Anónima	1	2	2	2	1
Sin dirección/domicilio			1	2	
Datos incompletos	7	10	12	34	7
Desiste		5	6	4	7
Duplicidad		2	1	2	
No ratifica			4	10	3
Sin interés legítimo				2	1
Causas objetivas con asesoramiento al interesado	45	91	85	149	110
No existe irregularidad	6	31	33	76	43
Jurídico-Privada	17	19	6	12	12
Más de un año	6	6	2	2	
Sin competencia	6	5	16	15	11
Sub-ludice	7	14	14	13	10
Sin pretensión	3	7	6	5	5
Sin recurrir a la Admon.		9	5	15	13
Finalizada, tema tratado			3	11	16
TOTAL QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE	53	113	111	205	130

RESOLUCIONES (RECOMENDACIÓN, SUGERENCIA O RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES) DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA POR ÁREAS 2001/05
(A fecha 31 de diciembre de 2005)

ÁREA	2001	2002	2003	2004	2005	TOTAL
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO	3	5	4	2	3	17
BIENESTAR SOCIAL	3	3	13	7	7	33 (*)
CULTURA, DEPORTE Y BILINGÜISMO		7	8	9	4	28 (*)
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA		5	9	5	9	28 (*)
FUNCION PUBLICA	2	5	4	3	3	17
HACIENDA	4	2	7	4		17 (*)
INTERIOR	2	5	5	2	1	15
JUSTICIA			2	2		4
MEDIO AMBIENTE	2	3	6	8	7	26
OBRAS PUBLICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	2	5	7	7	4	25
SANIDAD	1	3	10	12	15	41 (*)
TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA	1					1 (*)
URBANISMO Y VIVIENDA	4	4	14	8	9	39 (*)
VARIOS		1	2	1	3	7
TOTAL	24	48	91	70	65	298

(*) No se incluyen las recomendaciones específicas incluidas en los Informes Especiales que, sobre diversos aspectos, afectan a estas áreas y sus correspondientes Administraciones competentes.

7 LA RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS

La relación directa con los ciudadanos se establece fundamentalmente a través de la Oficina de Información que se creó hace dos años y por tanto todavía se halla en fase de expansión.

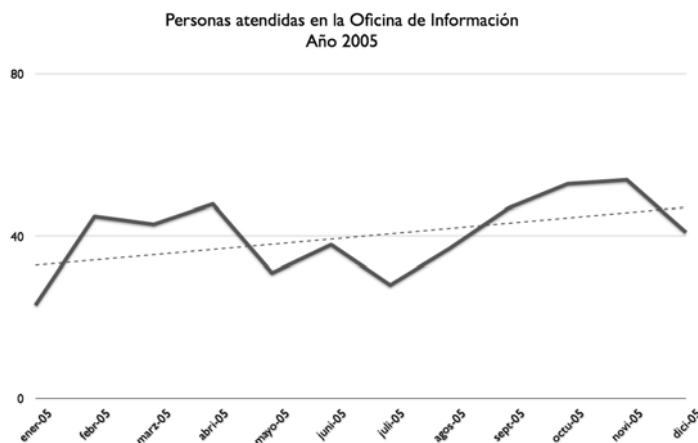
Por otra parte la propia Defensora del Pueblo atiende de manera directa a los ciudadanos y colectivos que así lo demandan para poderle transmitir de manera directa su problemática.

7.1. LA OFICINA DE INFORMACIÓN

A lo largo del año 2005 la Oficina de Información, ha continuado desarrollando el plan de mejora de los sistemas de información y consulta personalizada con los ciudadanos y ciudadanas que

han venido solicitando nuestros servicios. Enmarcada en las actuaciones previstas en el Plan de Calidad, durante el último trimestre del año se constituyó un grupo de trabajo formado por personal de la Institución con el fin de avanzar y efectuar propuestas relacionadas con la mejora de la atención al ciudadano, con el objetivo de incrementar la accesibilidad de los ciudadanos y ciudadanas a la Institución, especialmente en lo que se refiere a la Oficina de Información y una de cuyas primeras consecuencias es la posibilidad de ofrecer un resumen estadístico precisamente de las atenciones llevadas a cabo desde la misma.

La valoración de la calidad alcanzada por la Oficina de Información es muy alta tal como se podrá comprobar en el Capítulo 11 de "Evaluación y Mejora de la Calidad".

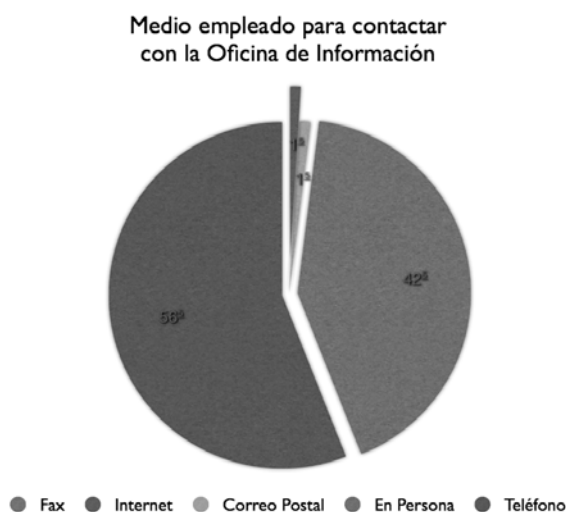


Durante el año 2005, un total de 488 personas fueron atendidas por la Oficina de Información, produciéndose durante los meses de octubre y noviembre el mayor número de atenciones con 53 y 54 respectivamente. La actividad se ve muy condicionada por los periodos vacacionales pero como puede apreciarse en su conjunto la actividad de la Oficina va creciendo lenta pero constantemente. Esta tendencia creciente se ha visto confirmada también en los primeros meses del 2006 y entendemos que el mismo puede estar condicionado por el incremento de las actividades de divulgación y por la mayor presencia en medios de

la propia Defensora. (Ver Capítulo 8 "Actividades de divulgación y difusión")

Medio escogido para realizar las consultas

La vía de acceso más utilizada por los ciudadanos a la hora de acceder a la Oficina de Información ha sido el contacto telefónico, con un 55,9 % de las consultas realizadas, es decir 273, frente a un 42,4 %, un total de 207 que se realizaron de forma presencial visitando nuestras oficinas. Del resto de atenciones, un 1,02 %, lo que representa 5 ocasiones, fue a través de correo postal y un 0,6 %, y tan solo en 3 ocasiones, se realizaron a través de correo electrónico.



Como puede verse el contacto a través de Internet o Correo Electrónico es excepcional y por ello nuestra Institución se ha planteado desarrollar una campaña de divulgación de la dirección de correo que se dirigirá principalmente al colectivo de adultos jóvenes.

Contenido de las consultas y atenciones

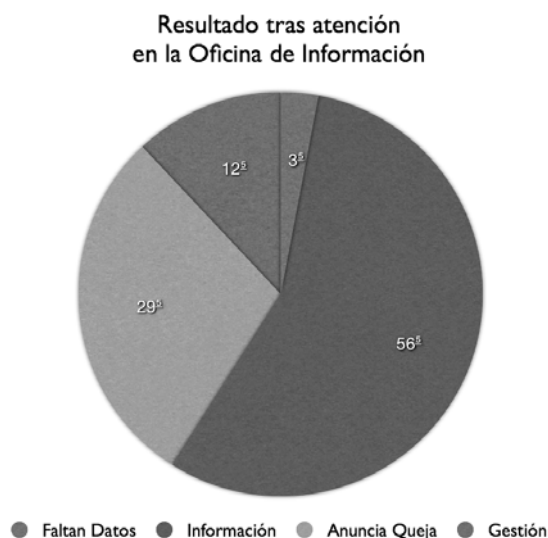
El contenido de estas consultas, gira en torno a cuestiones y temáticas muy similares a las que se plantean en los escritos de queja. No obstante algunas de ellas se diferencian de estos últimos en que no pretenden la intervención inmediata de la Defensora del Pueblo de Navarra, sino más bien una información previa sobre las posibilidades o no de intervención de esta Institución en la solución del problema objeto de consulta.

Una vez que el ciudadano ha planteado su problema se le informa sobre las posibilidades de actuación al respecto de la Institución, a efectos de poder o no analizar el caso planteado. En aquellos en las que la Institución ostenta competencias para ello y puede intervenir, indicamos la forma de hacerlo y en caso necesario colaboramos con la persona interesada en la redacción del escrito de queja.

Por el contrario, si esta Institución no resulta competente por razón de la materia, se facilita toda la información de que disponemos o se le remite a la persona en cuestión a la instancia que se considera puede ayudarle a solucionar el problema.

Resultados de las consultas

El principal objetivo de las consultas o entrevistas realizadas en este sentido con quién ha acudido a nuestras oficinas o se ha interesado telefónicamente o por correo, es conocer si la Defensora del Pueblo de Navarra puede o no ayudarles a encontrar una solución a su problema. Una vez facilitada por nuestra parte la información al ciudadano, es él propio ciudadano el que elige la forma en que finalmente va a actuar al respecto. Así, de las 488 atenciones realizadas, en un 27,6 % de los casos, es decir en 135 manifestaron su intención de remitir escrito de queja a la Institución en un momento posterior, en un 11,6% de los casos, es decir 57, fue necesario realizar algún tipo de gestión aclaratoria con otras entidades públicas, para poder orientar e informar adecuadamente a los consultantes. En un 2,4%, o lo que es lo mismo en 12 ocasiones, no se nos facilitaban los datos o elementos necesarios para poder informar correctamente, y por último, un 53% de las entrevistas, 262 casos, finalizaron sin que la persona que efectuaba la consulta manifestara su intención de presentar o no escrito de queja. En algunos casos porque la información que se les facilitó se refería a la imposibilidad de que la Defensora del Pueblo de Navarra entrase a investigar determinados casos (asuntos de carácter jurídico-privado, o que ya habían sido planteados en vía judicial, etc...), en otros porque no habían acudido previamente al Organismo Público competente para resolver su problema.



7.2. ENTREVISTAS PERSONALES CON LA DEFENSORA DEL PUEBLO

Como viene siendo tradicional la Defensora del Pueblo se entrevista personalmente con aquellos ciudadanos que los solicitan y en concreto a lo largo del 2005 concedió un total de 64 entrevistas: 51 de ellas se llevaron a cabo en la propia sede de la Institución, en Pamplona, mientras que las 13 restantes tuvieron lugar en el Centro Cívico de la Rúa de Tudela.

Así mismo la Defensora mantuvo diversos encuentros con Asociaciones y Colectivos Ciudadanos relacionados fundamentalmente con Quejas tales como la Asamblea de Ayuntamientos por Escuelas Infantiles 0/3 años; Gurasoak; Amnistía Internacional; IPES; SOS Racismo; APYMA Colegio Cardenal Ilundain; APYMA Patxi Larrainzar; ONCE; Behatokia Observatorio de Derechos Lingüísticos; ANASAPS; Médicos del Mundo; Foro Salud Mental; CORMIN; Mugarik Gabe; ASORNA-Eunate.

Por otra parte y con motivo de las actividades de mediación e impulso la Defensora se reunió con diversos Responsables Públicos, de los Grupos Parlamentarios, del Gobierno de Navarra, de la Federación de Municipios, de la Asociación de la Prensa, de la Asociación de Directores de Institutos, Consejo del a Juventud, con distintos responsables de las Universidades (Universidades de Navarra y Universidad Pública de Navarra), etc.

08 ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN

La Institución de la Defensora del Pueblo es todavía joven y precisa por tanto continuar reforzando las actividades de divulgación orientadas a dar a conocer a la población sus funciones y límites, en definitiva para que los ciudadanos hagan un uso adecuado de este nuevo servicio público.

Como podremos comprobar en el apartado siguiente la institución es bastante conocida pero sus funciones no lo son tanto.

Por otra parte y como se deduce de las encuestas realizadas a quienes hacen uso del servicio, al 50,9% de ellos tras hacer uso de la Institución han ampliado la idea previa que previamente tenían sobre las posibilidades de actuación de la Defensora del Pueblo de Navarra, en tanto que tan solo a un 12,7% les ha ocurrido lo contrario ya que han sido conscientes de que las posibilidades de intervención son menores de lo que esperaban (Ver apartado 11.6). Ello nos hace pensar que un mejor conocimiento de la Institución por parte de la población supone una mejora de las posibilidades de defensa de sus derechos.

Por otro lado la labor divulgativa que ha de realizar la Defensora del Pueblo ha de reforzar las iniciativas de impulso de los derechos ciudadanos dando a conocer a los ciudadanos los derechos que les asisten y contribuyendo a eliminar los obstáculos culturales y socioeconómicos que dificultan que los colectivos más vulnerables y desfavorecidos

recidos accedan en pie de igualdad a los mecanismos que el sistema democrático ha puesto a su servicio para la defensa de sus derechos.

8.1. CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN POR PARTE DE LA POBLACIÓN

Recientemente la empresa CIES realizó una encuesta telefónica dirigida a la población general de Navarra, sobre una muestra de 1.200 personas mayores de 16 años, y que tenía por objeto analizar el grado de conocimiento de diversas instituciones dependientes del Parlamento de Navarra, entre las que se incluyó a la Institución de la Defensora del Pueblo.

Los resultados de dicha encuesta mostraron los siguientes resultados:

¿HA OÍDO HABLAR DE LA INSTITUCIÓN DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA?

¿Ha oído hablar de la Institución?	Total Navarra
Sí	91%
No	9%
Total	100%

El 91% de la población manifiesta haber oído hablar de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, porcentaje que podemos considerar muy elevado teniendo en cuenta que nuestra organización tiene tan solo cinco años de vida.

Hombre	Mujer	16-25	26-35	36-55	56-65	>65
90%	92%	76%	93%	97%	91%	90%

Por edad y sexo el grado de conocimiento es homogéneo salvo en el caso del colectivo de menores de 25 años que son los que menos han oído hablar de la Institución, con un 76%.

Pamplona y Comarca	Tierra Estella	Ribera Alta	Navarra Media	Tudela	Montaña Oriental
92%	92%	91%	89%	89%	89%

Por Comarcas y por tamaño poblacional las variaciones no resultan significativas, aunque parece que el conocimiento es ligeramente inferior en las poblaciones de menor tamaño.

Pamplona	>10.000	5.001-10.000	1.001-5.000	< 1.000
93%	92%	91%	88%	88%

Por profesiones son los Estudiantes quienes menos han oído hablar de la institución.

Trab Ajena	En Paro	Trab Propia	Jubilado	Trab Hogar	Trab Estudiante
94%	94%	93%	91%	90%	74%

¿CONOCE LAS FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN?

¿Conoce las funciones de la Institución?	Total Navarra
Sí	63%
Algo	22%
Nada	6%
No conoce	9%
Total	100%

Aunque la población ha oído hablar de la Institución de forma generalizada, no ocurre lo mismo con el conocimiento sobre sus funciones, que es bastante desigual.

El 63% de los ciudadanos encuestados manifiesta conocer sus funciones. Un 22% dice saber algo al respecto, mientras que el 15% restante no conoce la Institución o no sabe nada de sus funciones.

	Navarra			Pamplona y Comarca	
	Tierra Estella	Ribera Alta	Media Oriental	Tudela	Comarca
Montaña	50%	64%	66%	47%	66%
				66%	67%

Por Comarcas constatamos que el desconocimiento sobre las funciones de la Institución es mayor en la Montaña y en la Ribera Alta y en las poblaciones de menor tamaño, donde contestan que "Sí" las conocen tan solo el 50% y el 47% respectivamente.

Pamplona	>10.000	5.001-10.000	1.001-5.000	< 1.000
70%	68%	64%	55%	49%

El grado de conocimiento de las funciones es ligeramente superior en el caso de los hombres, y en las edades medias de la vida (72% de "Sí"). Constatamos nuevamente que el colectivo de menores de 25 años es el que menos conoce la Institución (38% de "Sí").

Hombre	Mujer	16-25	26-35	36-55	56-65	>65
64%	61%	38%	65%	72%	75%	56%

Las amas de casa (57% de “Sí”) y los Estudiantes (36% de “Sí”) son quienes menos conocen las funciones de la Institución.

Trab Propia	Trab Ajena	En Paro	En Jubilado	Trab Hogar	Trab Estudiante
71%	68%	67%	64%	57%	36%

8.2. PRESENCIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Con su presencia habitual en los Medios de Comunicación la Defensora del Pueblo trata de dar a conocer la institución y sobre todo de hacer comprensible su función.

En el año 2005 la Defensora ha realizado 21 Notas de prensa, 7 Ruedas de Prensa, 9 intervenciones en Radio y 3 entrevistas en televisión.

La Ruedas de prensa hicieron referencia a la presentación del Plan Estratégico 2005/2007, del Informe Especial de Prostitución, del Informe Especial de la Tercera Edad, de la campaña de “Protección al Menor en Internet” y del Taller de Educación para la Convivencia, y del Convenio con los Ayuntamientos participantes en el Plan Local de Derechos Ciudadanos.

Las intervenciones radiofónicas tuvieron lugar en la Cadena SER, Radio Universidad de Navarra, COPE Navarra, RNE y Onda Cero, en tanto que las entrevistas en televisión fueron concedidas a Canal 6 Navarra, ETB, y Popular Televisión.

En el último trimestre del 2005, y por primera vez desde la puesta en funcionamiento de la Institución, se ha iniciado una nueva línea de colaboración con los medios locales ya que la Defensora del Pueblo participa de forma regular y con periodicidad mensual en dos espacios radiofónicos, en Onda Cero y en COPE-Navarra. Ambos espacios radiofónicos de aproximadamente media hora de duración tienen una estructura similar y en ellos se abordan:

- Conocimiento general de la Institución: ¿Para qué sirve la Institución?, ¿a qué tipos de tareas se dedica?, ¿se reciben muchas quejas?, ¿Frente a qué organismos se puede presentar quejas?, ¿Qué hay que hacer para presentar una queja?, ¿Las Administraciones hacen caso a las recomen-

daciones de la Defensora?, ¿Cómo perciben los ciudadanos la Institución?, ¿Cuáles son los tipos de quejas más frecuentes que se reciben?

- Temas de actualidad relacionados con los derechos ciudadanos. Día contra la violencia de género, aprobación de la Ley del Menor, denuncia pública por los barracones del colegio Patxi Larrainzar, denuncia de ANASAPS por el anuncio del copago en los nuevos centros de Rehabilitación Psicosocial, inmigrantes subsaharianos, etc.

- Un tema central de carácter divulgativo: Protección del menor en internet, Derechos en materia de viviendas, etc.

- Ejemplos de los tipos de quejas más frecuentes y recientes.

- Divulgación del Teléfono gratuito 900- 702 - 900

Resulta de agradecer la colaboración desinteresada de ambas empresas radiofónicas y aunque solo han transcurrido unos pocos meses desde la puesta en marcha de esta iniciativa parece constatar que la misma tiene un indudable impacto.

8.3. CAMPAÑA “ACTÚA”

A fin de reforzar la campaña realizada en años precedentes para dar a conocer el teléfono gratuito 900- 702 -900 de la Institución se puso en marcha una Campaña Publicitaria, bajo el eslogan de “Actúa” y que estuvo basada en un diseño gráfico original cedido de manera desinteresada por la prestigiosa firma KUKUSUMUXU.

La campaña con una duración temporal de tres meses, y con un coste total de algo más de 21.000 € consistió básicamente en la:

- Edición de 4000 ejemplares de un Folleto informativo general de la Institución. (1000 de ellos en euskera)

- Edición de 1500 carteles (500 de ellos en euskera)

- Publicación de un total de 30 anuncios en la prensa local prolongados en un período de tres meses.

- Emisión en la Televisión de un faldón móvil con un total de 190 emisiones.

- Emisión de un total de 295 Cuñas de Radio.

Faldón para Prensa



Folleto desplegado (Exterior)



Folleto desplegado (Interior)



Cartel Campaña "Actúa"



Fotograma de cierre del anuncio emitido en televisión para la Campaña "Actúa"

8.4. NUEVA PÁGINA WEB ACCESIBLE

Las personas con diferentes tipos de discapacidad pueden experimentar dificultades para utilizar las páginas Web debido a una combinación de barreras. En la mayoría de los casos estas barreras significan que los colectivos de discapacitados, ya de por sí discriminados, no puedan aprovechar las enormes posibilidades de comunicación que les puede brindar la Red en el acceso a programas educativos, información relacionada con el empleo, información sobre actividades o programas cívicos, acceso a la información general de la Web, etc.

Los problemas más habituales de accesibilidad a los sitios Web incluyen:

- Imágenes sin texto alternativo.
- Ausencia de texto alternativo para los puntos sensibles de los mapas de imagen.

- Uso incorrecto de los elementos estructurales en las páginas.

- Sonidos no subtítulos o las imágenes no descritas.

- Ausencia de información alternativa para los usuarios que no pueden acceder a los marcos ("frames") o a los programas incrustados ("scripts").

- Tablas difíciles de interpretar cuando se alinean.

- Sitios con un contraste de colores pobre.

Por todo lo dicho la normativa vigente exige a las Administraciones Públicas adaptar sus Páginas Web para cumplir los estándares de accesibilidad antes del 31 de diciembre del 2005. La institución del Defensora del Pueblo no podía ser ajena a esta obligación y por ello procedió a la contratación de una empresa externa para la adaptación de su página Web a dichos requerimientos técnicos.

Defensora del Pueblo Ararteko Navarra-Nafarroa

...defendiendo tus derechos

Bienvenidos a la web de la Defensora del Pueblo

El Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra es la Institución que, por mandato de nuestro Parlamento, vela por el cumplimiento de los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos, y con esta finalidad supervisa la actuación de las Administraciones Públicas y de los entes locales de Navarra.

Las nuevas tecnologías nos facilitan la comunicación con y entre los habitantes de Navarra y a su disposición ponemos esta página web para agilizar aún más su acceso, que no puede sustituir al personal, pero nos facilita a todos la proximidad con sus problemas como ciudadanos.

Valga asimismo esta página web para contribuir a extender la cultura del respeto y la protección de los derechos humanos y las libertades sobre las que afinamos los ciudadanos nuestra convivencia, esos derechos y libertades que inspiran en las Administraciones la necesaria sensibilización responsable sobre los problemas individuales y colectivos de la sociedad navarra.

Bienvenidos.

María Jesús Aranda Lasheras.
Defensora del Pueblo de Navarra

MUJERES

DISCAPACIDADES

INMIGRACIÓN

WEB DEL MENOR

TERCERA EDAD

FORD DERECHOS CIUDADANOS

RED DE ASOCIACIONES COLABORADORAS

MUNICIPIOS COLABORADORES

Política de Privacidad Aviso Legal Accesibilidad Copyright
C/ Emilio Arrieta, 12 31002 Pamplona Tfno. 948 20 35 71 Fax: 948 20 35 49
Copyright © 2006 Defensora Navarra

La adaptación de la página Web ha supuesto también un cambio en su imagen visual.

Un ligero retraso en la fecha prevista de implantación ha hecho que no haya estado operativa a 31 de diciembre, pero finalmente ha sido puesta en marcha en el primer trimestre del 2006.

<http://www.defensora-navarra.com>

8.5. MASTER DERECHOS HUMANOS UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

En el mes de noviembre la Defensora del Pueblo de Navarra participó como ponente invitada en el II Master sobre Protección de Derechos Humanos que viene organizando la Universidad de Alcalá, dentro del Curso de Especialización en Derecho Internacional y Europeo de los Derechos Humanos, en colaboración con el Defensor del Pueblo, el Instituto Nacional de Administración Pública y la Oficina de Derechos Humanos del Ministerio de Asuntos Exteriores.

El contenido de la ponencia, que estaba centrado en "La presentación de quejas antes los Defensores del Pueblo Regionales," estuvo dividido en una primera parte teórica, a la que siguió una segunda más práctica relacionada con la casuística de las quejas presentadas ante la Institución, finalizando con un coloquio con los asistentes a la jornada, en el que se produjo un intercambio de opiniones y preguntas sobre algunos de los aspectos objeto de la exposición anterior.

Por lo que hace referencia a la parte más teórica de la exposición, esta se estructuró básicamente en tres apartados que guardan una especial relación con la propia configuración de la Institución y con su actuación en el ámbito de su actividad supervisora a través de las quejas que formulan los ciudadanos y ciudadanas:

a) Previsión normativa sobre su existencia y breve referencia al proceso de creación en Navarra de la figura del Defensor del Pueblo, cita a la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, y alguna de sus peculiaridades.

- Creación de la figura en Navarra y figuras afines en otras Comunidades

- Algunas peculiaridades de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, especialmente por los que se refiere a las previsiones de supervisión de:

- Los servicios gestionados por terceros o a actividades de organismos o entidades que actuando en un servicio público están sometidas a algún tipo de control o tutela por la Administración.

- Las entidades locales de Navarra como consecuencia de las competencias históricas reconocidas a la Comunidad Foral en materia de régimen municipal.

b) Referencia a los diferentes principios que vienen inspirando la tramitación de las quejas ante nuestras Instituciones, con análisis de sus distintas fases y consideraciones a tener en cuenta en cada una de ellas.

- Fases

- Iniciación

- Investigación

- Finalización o resolución

- Sumariedad e informalidad de la investigación y actuación de los Defensores del Pueblo

- La existencia de un plazo para recibir la contestación de la Administración.

- Momento de iniciación de la actuación investigadora de la Administración.

- Tramitación de la petición de información. Interlocución con la Administración.

- La obligación de colaboración de la Administración

- Importancia de la motivación en las posiciones

- Resoluciones

- Recomendación

- Sugerencia

- Advertencia

- Recordatorio de deberes legales

- Breve referencia a la función mediadora como característica destacada de la actuación que llevan a cabo los ombudsmen.

c) Reflexiones en torno al procedimiento de tramitación de quejas como cauce de las relaciones de los Defensores del Pueblo con la Administración.

- Consideraciones sobre si el procedimiento de tramitación de la queja es un verdadero procedimiento

- Análisis de los principios inspiradores del procedimiento administrativo como referencia para extraer los principios que informan el procedimiento de tramitación de un expediente de queja o actuación de oficio

- Principio de contradicción

- Principio de economía procesal
- Principio in dubio pro actione
- Principio de oficialidad
- Principio de exigencia de legitimación
- Principio de imparcialidad
- Principio de transparencia contra principio de confidencialidad. La obligación de reserva de los Defensores del Pueblo. Situaciones que pueden presentarse:

=> Solicitud del promotor de la queja de acceder al propio expediente.

=> Pretensión de la Administración de conocer el nombre del reclamante o el contenido de la queja.

=> Acceso a la información o documentos del Defensor del Pueblo de comisiones parlamentarias, grupos parlamentarios o parlamentarios individuales.

=> Acceso a la información o documentos del Defensor del Pueblo de comisiones parlamentarias, grupos parlamentarios o parlamentarios individuales.

- El principio de gratuidad del procedimiento

- Otros ámbitos de relación con la Administración

Tras esta primera parte, en la que la tramitación de las quejas tuvo un especial tratamiento, seguidamente la exposición se centró más en otras actividades igualmente desarrolladas por la Institución y que son reflejo de la dimensión proactiva o de impulso de derechos, consustancial a cualquier Institución garantista.

d) Referencias a actuación proactiva de la Institución y breve cita a iniciativas llevadas a cabo en este sentido (Informes especiales, Impulso de Derechos, Contactos con Asociaciones y Ayuntamientos, etc.).

- Línea de actuación en las diferentes iniciativas que aborda la Institución a la vista de la experiencia de funcionamiento

- Proactividad

- Calidad y transparencia

- Referencia a diversas actuaciones e iniciativas llevadas a cabo en este sentido

- Informes anuales al Parlamento de Navarra

- Informes Especiales al Parlamento de Navarra

- Otras actuaciones impulsoras de derechos (Iniciativas y actuaciones de oficio, Campañas, Convenios con Ayuntamientos, Asociaciones colaboradoras, etc.)

- Publicaciones

- Líneas estratégicas de la Institución para los años 2005 / 2007 (Plan Trienal)

- Expectativa y respuesta en la actuación de la Institución

- Crecer y actuar

- En cuanto a la defensa de los derechos de los ciudadanos/as y su desarrollo e impulso

- En cuanto a la eficacia de la Institución de la Defensora del Pueblo

=> Las relaciones con los ciudadanos

=> Las relaciones con las Administraciones Públicas de Navarra

Como se ha expuesto anteriormente, tras esta primera parte teórica, la segunda parte tuvo como eje central la distinta casuística de las quejas formuladas ante la Institución, con una breve referencia a las estadísticas más significativas, y un análisis de algunas de las recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias formuladas en materias o áreas fundamentalmente referidas a actividades prestacionales de la Administración (Bienestar Social, Educación, etc.).

Por último, el coloquio con los participantes sirvió para aclarar algunos de los aspectos comentados en la exposición.

8.6. OTRAS CHARLAS Y CONFERENCIAS PÚBLICAS DE LA DEFENSORA

A lo largo del año la Defensora ha impartido Charlas y Conferencias Públicas sobre diversos temas y en distintos foros.

- Reformas Estatutarias. Baeza (Jaén). 5/6 de mayo. Jornadas Extraordinarias de Coordinación de Defensores del Pueblo.

- Informe de Dependencia y Derechos de los Mayores. Tudela. 26 mayo. Asoc. Jubilados y Pensionistas “La Ribera.”

- Informe de Dependencia y Derechos de los Mayores. Tercera Edad. Tudela. 31 mayo. Charla con “Aulas Tercera Edad” sobre IE Tercera Edad.

- Derechos de los pacientes. Pamplona. 1 de junio. Hotel Iruña Park Presentación libro “Con voz propia” de Marga Iraburu. Pamplona.

- Informe de Dependencia y Derechos de los Mayores. Lekunberri. 24 de junio. Asociación de Jubilados sobre IE. Tercera Edad.
 - Transparencia y control de la Gestión Pública. San Lorenzo del Escorial. 27 de julio. Cursos de Verano de la Universidad Complutense.
 - Nuevas formas de Pobreza y Exclusión Barcelona. Junio Jornadas XX Aniversario de la Ley del Síndic de Greuges de Catalunya.
 - Informe de Dependencia y Derechos de los Mayores. Arguedas. 30 de noviembre. Asociación de Jubilados.
 - Clausura XIV Jornadas de ANASAPS. Pamplona. 6 de octubre.
 - Master Derechos Humanos Universidad de Alcalá Alcalá de Henares. 24 de noviembre.
 - Fracaso escolar. Tudela. 25 de noviembre. APYMA IES Benjamín Tudela.
 - La regulación legal de figura del Defensor del Pueblo. Oviedo. 14 de septiembre. Junta General (Parlamento) del Principado de Asturias.
 - Estrategias de Incorporación de Valores y Derechos en la Educación Secundaria. Pamplona. 17 de junio. Universidad Pública de Navarra.
 - Estrategia de Implicación Social en Educación por la Convivencia. 22 de noviembre. Universidad Pública de Navarra.
 - Protección del Menor en Internet. 20 de diciembre. Hotel Iruña Park.
 - La violencia escolar y familiar. Alicante. 17/19 de octubre. XX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo de España.
 - Violencia de Género. 22 de noviembre Burlada. Semana de la Violencia de Género.
- En virtud de su cargo la Defensora ha asistido también a un gran número de Actos Institucionales que no consideramos preciso detallar.

<p>PRECIO DE LA SUSCRIPCIÓN BOLETÍN OFICIAL Y DIARIO DE SESIONES</p> <p>Un año 43,95 euros</p> <p>Precio del ejemplar Boletín Oficial..... 1,15 »</p> <p>Precio del ejemplar Diario de Sesiones..... 1,30 »</p>	<p>REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN PARLAMENTO DE NAVARRA</p> <p>«Boletín Oficial del Parlamento de Navarra»</p> <p>Navas de Tolosa, 1</p> <p>31002 PAMPLONA</p>
--	---