

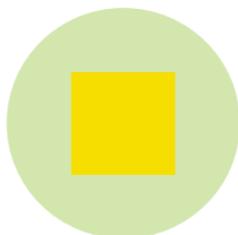
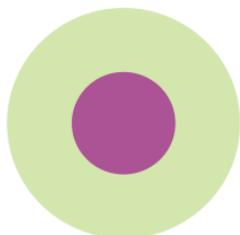
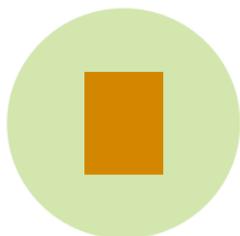
**DERECHOS BÁSICOS
DE LOS
CIUDADANOS EN
SUS RELACIONES
CON LAS
ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS**

**EL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO
COMÚN**

**LOS RECURSOS
FRENTE A LAS
ACTUACIONES
ADMINISTRATIVAS**

**EL PROCEDIMIENTO
DE QUEJA ANTE LA
DEFENSORA DEL
PUEBLO DE
NAVARRA**

MANUAL DE DERECHOS CIUDADANOS (I)



**DERECHOS BÁSICOS
DE LOS CIUDADANOS
EN SUS RELACIONES
CON LAS
ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS**

**EL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO
COMÚN**

**LOS RECURSOS
FRENTE A LAS
ACTUACIONES
ADMINISTRATIVAS**

**EL PROCEDIMIENTO
DE QUEJA ANTE LA
DEFENSORA DEL
PUEBLO DE NAVARRA**

MANUAL DE DERECHOS CIUDADANOS (I)

Título: Manual de Derechos Ciudadanos (Volumen I)

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

© **Copyright:** Defensor del Pueblo Andaluz, Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra y Ángel Ruiz Apodaca por la Universidad de Navarra.

Colaboración especial: Estrella Lamadrid Morón (Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra)

Diseño y Maquetación: Carlos Fernández Prego

Imprime: Página Artes, S.L.

Depósito Legal: NA-3119/2003

MANUAL DE DERECHOS CIUDADANOS

Volumen I



Defensora
del Pueblo
Ararteko
Navarra-Nafarroa



Universidad de Navarra

**DERECHOS BÁSICOS DE
LOS CIUDADANOS EN
SUS RELACIONES CON
LAS ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS**
(Arts. 105 y 106.2 C.E.)

CAPÍTULO

1

DERECHOS BÁSICOS DE LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (Arts. 105 y 106.2 C.E.)

ÍNDICE

1. REFERENCIAS NORMATIVAS

- 1.1. Normativa Estatal
- 1.2. Normativa Foral

2. CONTENIDO DE LOS DERECHOS

- 2.1. Principios Generales
- 2.2. Determinación de estos derechos

3. TITULARES DE ESTOS DERECHOS

4. ALCANCE DE ESTOS DERECHOS

- 4.1. Derecho a un tratamiento personal, digno y respetuoso. (art. 35 i, LRJAPC)
 - 4.1.1. Referencias Normativas
 - 4.1.2. Contenido
 - 4.1.3. Garantía
- 4.2. Derecho de acceso a los registros y archivos administrativos. (art. 35 h, LRJAPC)
 - 4.2.1. Referencias Normativas
 - 4.2.2. Contenido
 - 4.2.3. Objeto
 - 4.2.4. Titulares de este derecho
 - 4.2.5. Procedimiento
 - 4.2.6. Publicidad de los documentos disponibles
 - 4.2.7. Limitaciones al ejercicio de este derecho

- 4.3. Derecho a obtener información y orientación. (art. 35 g, LRJAPC)
 - 4.3.1. Referencias Normativas
 - 4.3.2. Contenido
 - 4.3.3. Información administrativa al ciudadano
 - 4.3.4. Sugerencias y Reclamaciones
 - 4.3.5. Límites al ejercicio del derecho

- 4.4. Derecho a utilizar lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma. (art. 35 d, LRJAPC)
 - 4.4.1. Referencias Normativas
 - 4.4.2. Contenido

- 4.5. Derecho a no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante (art. 35 f, LRJAPC)
 - 4.5.1. Referencias Normativas
 - 4.5.2. Contenido
 - 4.5.3. Procedimiento
 - 4.5.4. Límites al ejercicio del derecho

- 4.6. Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos. (art. 35 a, LRJAPC)
 - 4.6.1. Referencias Normativas
 - 4.6.2. Contenido
 - 4.6.3. Titulares de este derecho
 - 4.6.4. Procedimiento
 - 4.6.5. Límites al ejercicio de este derecho

- 4.7. Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier momento antes del trámite de audiencia. (art. 35 e, LRJAPC)
 - 4.7.1. Referencias Normativas
 - 4.7.2. Contenido
 - 4.7.3. Procedimiento
 - 4.7.4. Garantías

4.8. Derecho a obtener copia sellada de los documentos que presenten aportándolos junto con los originales, así como a la devolución de éstos. (art. 35 c, LRJAPC)

4.8.1. Referencias Normativas

4.8.2. Contenido

4.8.3. Procedimiento

4.8.4. Validez de las copias

4.8.5. Límites al ejercicio de este derecho

4.9. Derecho a identificar al responsable de la tramitación del procedimiento. (art. 35 b, LRJAPC)

4.9.1. Referencias Normativas

4.9.2. Contenido

4.9.3. Formas de identificación

4.10. Derecho a exigir la responsabilidad de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio. (art. 35 j, LRJAPC)

4.10.1. Referencias Normativas

4.10.2. Contenido

4.10.3. Responsabilidad Patrimonial de las Administraciones Públicas

4.10.4. Responsabilidad del personal al servicio de las Administraciones Públicas y de sus autoridades

5. OTROS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

5.1. Reconocimiento general

5.2. Derechos que integran el procedimiento administrativo

5.3. Derechos que facilitan la comunicación entre la Administración y los ciudadanos

5.3.1. Derecho a que la Administración elabore y redacte las comunicaciones y documentos de forma clara, concisa y sencilla y sin expresiones discriminatorias por razón de sexo

5.3.2. Derecho a comunicarse con la Administración por cualquier medio material o técnico que permita dejar constancia de la voluntad del interesado, así como exigir la implantación de medios electrónicos, informáticos y telemáticos para la gestión administrativa

6. GARANTÍA DE ESTOS DERECHOS

7. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS

1. REFERENCIAS NORMATIVAS.

1.1. Normativa Estatal.

- Arts 103, 105 y 106.2 Constitución Española (B.O.E. núm. 311, de 29 de diciembre de 1978).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJ-PAC) (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992), modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero (B.O.E. núm. 12, de 14 de enero de 1999; rect. B.O.E. núm. 16, de 19 de enero y núm. 30, de 4 de febrero de 1999).

1.2. Normativa Foral.

- Ley Foral 23/1983, de 11 de abril, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (B.O.N. núm. 47, de 15 de abril de 1983; rect. B.O.N. núm. 151, de 25 de junio de 1983).
- * En el desarrollo de cada prestación se indican, asimismo, las normas específicas de aplicación.

2. CONTENIDO DE LOS DERECHOS.

2.1. Principios Generales.

La LRJ-PAC, en su art. 3, establece como principios generales informadores de la actuación de las Administraciones Públicas:

- Servir con objetividad los intereses generales con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico.
- Ajustar su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación.
- Adecuar su actuación a los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos en los procedimientos administrativos a través de los cuales se relacionan con las Administraciones Públicas.

2.2 Determinación de estos derechos.

Atendiendo a su contenido, podemos clasificarlos del siguiente modo:

De carácter general:

- Derecho a un tratamiento personal digno y respetuoso.
- Derecho al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas.
- Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.
- Derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que pretendan realizar.

Derivados de la condición de interesados:

- Derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentran en poder de la Administración actuante.
- Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que intervengan como interesados y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- Derecho a obtener copia sellada de los documentos que presenten aportándolos junto con los originales, así como a la devolución de éstos.
- Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier momento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

Destinados a garantizar a los ciudadanos el respeto de estos derechos por parte de las Administraciones Públicas:

- Derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Derecho a exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así proceda legalmente.

3. TITULARES DE ESTOS DERECHOS.

Los titulares de estos derechos son los ciudadanos en su más amplia acepción, comprendiendo tanto a los españoles como a los extranjeros, ya sean personas físicas o jurídicas.

Para el ejercicio de alguno de estos derechos es necesario tener la condición de persona interesada en un procedimiento administrativo, que implica una especial posición o interés de la persona respecto del acto que ha de dictarse en el procedimiento (Ver apartado 3 del Capítulo II).

4. ALCANCE DE ESTOS DERECHOS.

A continuación se refleja la normativa estatal y foral aplicable, teniendo en cuenta que las relaciones de los ciudadanos navarros lo pueden ser con cualquier Administración.

4.1. Derecho a un tratamiento personal digno y respetuoso (art. 35. i, LRJ-PAC).

4.1.1. Referencias Normativas.

- Art. 10.1 Constitución Española.
- Art. 35.i, LRJ-PAC.
- Art. 79 Decreto 315/1964 de 7 de febrero, de Funcionarios Civiles del Estado (B.O.E. núm. 40, de 15 de febrero de 1964).
- Arts. 7.1 o) y c) del Real Decreto 33/1986 de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios (B.O.E. núm. 15, de 17 de enero de 1986).

- Art. 5 d) y 6 d) del Decreto Foral Legislativo 117/1985 de 12 de junio, que establece el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de las Administraciones Públicas de Navarra (B.O.N. núm. 76, de 24 de junio de 1985).
- Art. 62.d Decreto Foral Legislativo 251/1993 de 30 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra (B.O.N. núm. 107, de 1 de septiembre de 1993).

4.1.2. Contenido.

La dignidad del ser humano, como valor constitucionalmente reconocido, tiene su concreción en el ámbito administrativo, en la exigencia que se impone a las autoridades y funcionarios a tratar con respeto y deferencia a los ciudadanos.

Asimismo, están obligados a facilitarles en todo lo posible el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

4.1.3. Garantía.

Para garantizar este derecho y el trato adecuado a los ciudadanos, el régimen disciplinario de los funcionarios públicos considera como una falta sancionable el incumplimiento de las obligaciones y exigencias que comporta este derecho.

4.2. Derecho de acceso a los registros y archivos administrativos (art. 35 h, LRJ-PAC)

4.2.1 Referencias Normativas.

- Art. 35 h) LRJ-PAC (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).
- Art. 37 LRJ-PAC.
- Art. 70.3 Ley 7/1985 de 2 de abril, de Bases del Régimen Local (B.O.E. núm. 80, de 3 de abril de 1985; rect. B.O.E. núm. 139, de 11 de junio de 1985).

4.2.2. Contenido.

El derecho de acceso a los registros y archivos administrativos implica la posibilidad de acceder a la información contenida en los documentos y registros públicos siempre que:

- No afecte a la intimidad de las personas.
- No comprometa intereses públicos o privados relevantes.
- Se refieran a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud.

4.2.3. Objeto.

El objeto de este derecho es posibilitar el acceso a los documentos administrativos existentes en los archivos y registros públicos.

Se considera documento a toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidos en cualquier tipo de soporte material, incluso en los soportes informáticos.

Los archivos constituyen el conjunto orgánico de documentos expresivos de la gestión administrativa de un órgano o unidad administrativa conservados total o parcialmente, con fines de gestión, defensa de derechos, información, investigación y cultura.

Los registros constituyen soportes donde constan documentos cualificados en poder de la Administración a los que se les otorga determinados efectos jurídicos.

4.2.4. Titulares de este derecho.

Dependiendo de que el documento que se quiera consultar contenga o no datos sobre la intimidad de las personas, están legitimados para ejercitar este derecho:

- Documentos que no incluyen datos sobre la intimidad de las personas, pueden ser consultados por cualquier persona interesada.

- Documentos que incluyan datos sobre intimidad de las personas, sólo podrán ser consultados por las personas a las que se refieran esos datos.
- Documento nominativos que no incluyan datos sobre intimidad, podrán ser consultados por las personas que cumplan estos dos requisitos:
 - Tener un interés legítimo y directo.
 - Que el contenido del documento sea necesario para hacer valer el ejercicio de otros derechos.

4.2.5. Procedimiento.

Existe por un lado un procedimiento general, y por otro, numerosos procedimientos especiales dependiendo de la materia que se quiera consultar, de la persona que realiza la consulta o del tipo de Registro Público.

a) Procedimiento general.

El derecho de acceso será ejercido por los particulares de forma que no se vea afectada la eficacia del funcionamiento de los servicios públicos.

Inicio:

- Presentando una petición escrita que identifique los documentos que se deseen consultar.
- Si se desconoce la denominación exacta de los documentos existentes, se puede recabar previamente de la Administración la relación de documentos que se contienen en los expedientes para, posteriormente, solicitar el acceso a aquellos que se consideren oportunos.
- No será posible presentar una solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias.

Plazo:

- No se establece plazo para la contestación por parte del órgano administrativo ante el que se presenta la petición.
- Serán de aplicación, por tanto, la regla del silencio administrativo según la cual, ante la falta de plazo expreso, el plazo máximo para resolver la solicitud será de tres meses.

Finalización:

- Por respuesta expresa concediendo o denegando lo solicitado. Cuando se deniegue, deberá motivarse la decisión.
- En caso de ausencia de respuesta, habrán de aplicarse las reglas del silencio administrativo y entender que la respuesta tácita es positiva, ya que su concesión habilitaría al solicitante para el ejercicio de un derecho preexistente. (Ver apartado 4.2.5 del Capítulo II).

Efectos de la concesión:

- Consulta del documento: el interesado podrá consultar el documento en presencia del empleado público encargado de su custodia. Sin embargo, cuando se trate de investigadores que hayan acreditado un interés histórico, científico o cultural relevante, podrán acceder directamente sin la presencia del empleado encargado de su custodia.
- Copias o certificados de los documentos: tras la consulta, el interesado puede solicitar la expedición de copias o certificados de los documentos consultados, soportando el pago del precio público que se haya establecido a estos efectos. (Ver apartado 4.8.3 de este Capítulo).

b) Procedimientos especiales.

Se rigen por normas diferentes a las anteriores las consultas planteadas en los siguientes supuestos:

- Cuando el acceso sea solicitado por miembros de las Corporaciones Locales o los Parlamentarios.
- Cuando se trate de acceder a los archivos históricos y a los registros no generales. Entre otros cabe citar los siguientes:
 - Archivos sometidos a la normativa sobre materias clasificadas.
 - Documentos y expedientes que contengan datos sanitarios personales de los pacientes.

- Archivos regulados por legislación de régimen electoral.
- Archivos que sirvan a fines exclusivamente estadísticos dentro del ámbito de la función estadística pública.
- Registro Civil y el Registro Central de Penados y rebeldes y registros de carácter público cuyo uso esté regulado por una Ley.
- Documentos obrantes en los archivos de las Administraciones Públicas por parte de las personas que ostenten la condición de Diputados de las Cortes Generales, Senador, miembro de una Asamblea Legislativa de Comunidad Autónoma o de una Corporación Local.
- La consulta de fondos documentales existentes en los Archivos Históricos.

Entre la normativa especial, reguladora de estas consultas singulares, podemos citar:

- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, que establece las normas reguladoras de la protección de datos de carácter personal (B.O.E. núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de Ficheros Automatizados que contengan datos de carácter personal (B.O.E. núm. 151, de 25 de junio de 1999).
- Decreto Foral 143/1994 de 26 de julio, por el que se regulan los ficheros informatizados con datos de carácter personal, dependientes de los órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus Organismos Autónomos (B.O.N. núm. 91, de 30 de julio de 1994), modificado por el Decreto Foral 152/2002 de 22 de julio (B.O.N. núm. 110, de 11 de septiembre de 2002)
- Ley 16/85 de 25 de junio, que regula el Patrimonio Histórico Español (B.O.E. núm. 155, de 29 de junio de 1985; rect. B.O.E. núm. 296, de 11 de diciembre de 1985).
- Ley 38/95 de 12 de diciembre, de derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente (B.O.E. núm. 297, de 13 de diciembre de 1995).

- Ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica (B.O.E. núm. 274, de 15 de noviembre de 2002).
- Ley Foral 11/2002 de 6 de mayo, sobre los derechos del paciente a las voluntades anticipadas, a la información y a la documentación clínica (B.O.N núm. 58, de 13 de mayo de 2002 y B.O.E. núm. 129 de 30 mayo 2002; rect. B.O.N. núm. 69/2002, de 7 junio de 2002 y B.O.E. núm. 153, de 27 de junio de 2002).
- Ley Foral 11/1997 de 27 de junio, de Estadística de Navarra (B.O.N núm. 83, de 11 de julio de 1997 y B.O.E. núm. 206, de 28 de agosto de 1997).
- Decreto Foral núm. 14/1982 de 21 de octubre, que regula la presentación de documentos y el funcionamiento del Registro General del Gobierno de Navarra (B.O.N. núm. 128, de 25 de octubre de 1982).
- Decreto Foral 244/1989 de 9 de noviembre, que establece una Oficina Delegada del Registro General del Gobierno de Navarra en Tudela (B.O.N. núm. 1, de 1 de enero de 1990).

4.2.6. Publicidad de los documentos disponibles.

Como una de las garantías para el ejercicio de este derecho se establece por la Ley, la publicidad de los documentos disponibles en el siguiente sentido:

- La Administración debe publicar con periodicidad la relación de los documentos obrantes en poder de las Administraciones Públicas sujetos a un régimen especial de publicidad por afectar a la colectividad en su conjunto y cuantos otros puedan ser objeto de consulta por los particulares.
- Asimismo serán objeto de publicación regular las instrucciones y respuestas a consultas planteadas por los particulares u otros órganos administrativos que comporten una interpretación del derecho positivo o de los procedimientos vigentes a efectos que puedan ser alegados por los particulares en sus relaciones con la Administración.

4.2.7. Limitaciones al ejercicio de este derecho.

El derecho de acceso no podrá ser ejercido respecto a los documentos que estén referidos a:

- Las actuaciones políticas del Gobierno del Estado o de las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias constitucionales no sujetas a Derecho Administrativo.
- Información sobre la Defensa Nacional o la Seguridad del Estado.
- Investigación de los delitos (en sede policial o administrativa, nunca judicial) cuando pudiera ponerse en peligro la protección de los derechos y libertades de terceros o las necesidades de las investigaciones que se estén realizando.
- Materias protegidas por el secreto comercial o industrial.
- Actuaciones administrativas derivadas de la política monetaria.

4.3. Derecho a obtener información y orientación (art. 35 g, LRJ-PAC).

4.3.1. Referencias Normativas.

Si bien en la Comunidad Foral no hay normativa específica que regule el funcionamiento de los servicios de información, se recoge a continuación el contenido de estos derechos establecido por la Administración General del Estado.

- Art. 35 g) LRJ-PAC (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).
- Art. 33 y 34.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo, de 17 de julio de 1958 (B.O.E. núm. 171, de 18 de julio de 1958).
- Art. 4 de la Ley 6/1997 de 14 de abril, de organización y funcionamiento de la Administración General del Estado (B.O.E. núm. 90, de 15 de abril de 1997).
- Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (B.O.E. núm. 55, de 4 de marzo de 1996; rect. B.O.E. núm. 75, de 27 de marzo de 1996).

- Orden de 30 de julio de 1996, por la que se adapta el Libro de Atención al Ciudadano a lo dispuesto en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (B.O.E. núm. 191, de 8 de agosto de 1996; rect. B.O.E. núm. 193, de 10 de agosto de 1996).
- Real Decreto 1259/1999 de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado (B.O.E. núm. 190, de 10 de agosto de 1999).
- Art. 5 d) del Decreto Foral núm. 137/2002 de 24 de junio, que regula la organización y funcionamiento del Registro General del Gobierno de Navarra (B.O.N. núm. 95, de 7 de agosto de 2002).

4.3.2. Contenido.

El reconocimiento de este derecho implica la obligación para las Administraciones Públicas de establecer los medios e instrumentos adecuados para informar, orientar e ilustrar a los ciudadanos sobre todos aquellos aspectos que le faciliten el acceso a los servicios públicos y las relaciones con las diferentes entidades y órganos de dichas Administraciones.

Asimismo, cabe extender el contenido de este derecho a la constitución, por parte de las Administraciones Públicas, de unidades y medios adecuados para atender las iniciativas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos.

4.3.3. Información administrativa al ciudadano.

a) Modalidades.

Para el desarrollo de este derecho, las Administraciones Públicas tienen organizadas las funciones de información administrativa al ciudadano, a través de las siguientes modalidades:

Información Administrativa General:

- A través de la cual se orienta e ilustra a los ciudadanos que hayan de relacionarse con la Administración de Navarra y se le facilita el acceso a los servicios públicos.

Esta información versará sobre:

- Aspectos competenciales y funcionales de los órganos y unidades administrativas.
- Procedimientos de gestión, modalidades de tramitación, unidades responsables y localización de dependencias.
- Otros aspectos de carácter general que permita a los ciudadanos relacionarse con los distintos servicios.

Información administrativa particular:

- A través de la cual se posibilite el ejercicio de derechos e intereses legítimos concretos de los ciudadanos.

Versará sobre:

- Los aspectos jurídicos o técnicos de las iniciativas que los ciudadanos se propongan realizar ante la Administración.
- El conocimiento del estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.
- La identificación de las autoridades y del personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos (Ver apartado 4.9 de este capítulo).

b) Características.

La información que se facilite se deberá adecuar a las siguientes características:

- Será clara y sucinta.
- Se suministrará por el medio más claro para su comprensión.
- Tendrá exclusivamente carácter ilustrativo y tratará sobre el ordenamiento jurídico vigente o sobre hechos y situaciones producidas.
- No originará derechos ni expectativas de derechos, ni podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de los interesados, de terceras personas o de la Administración.

c) Titulares del derecho.

- Podrán acceder a la información administrativa de carácter general cualquier persona que pueda relacionarse con una Administración Pública.
- Para acceder a la información administrativa particular, se precisa tener la condición de interesado en el procedimiento administrativo (Ver apartado 3.2 del Capítulo II).

d) Procedimiento.

La información administrativa general:

- Se solicitará, verbalmente o por escrito, ante la Unidad de Gestión o ante las Oficinas de Información Administrativas.
- Corresponderá a las unidades o puestos de trabajo que singularmente puedan existir para esta función en cada centro o dependencia y, en su defecto, a aquella persona que se designe por la autoridad competente.
- Se facilitará sin ningún tipo de demora ni restricciones sobre el tiempo de respuesta o sobre el medio de comunicación o soporte elegido por el solicitante, si no existe impedimento para ello.

La información administrativa particular:

- Corresponderá a las jefaturas de sección u órganos asimilados con responsabilidades en la materia o procedimiento.
- Se dispondrán los medios y cauces adecuados a cada caso y tipo de información o asunto que se desee conocer y se solicite.
- Expresamente se prevé la posibilidad de comunicación personal, siempre que:
 - Así se haya solicitado.
 - Que la confidencialidad o complejidad de la información lo requiera.

Los Tablones de anuncios que deben existir en las sedes de todos los organismos administrativos recogerán aquella información general que deba ponerse en conocimiento de los ciudadanos.

4.3.4. Sugerencias y Quejas.

a) Unidades de iniciativas y reclamaciones.

- Las Administraciones Públicas deberán poner a disposición de los ciudadanos oficinas de iniciativas y reclamaciones para recibir sus propuestas y quejas.

b) Libro de quejas y sugerencias.

- En caso de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los servicios de información al interesado, éste podrá denunciar este hecho en el Libro de quejas y sugerencias que necesariamente habrá de existir en los registros generales y auxiliares de recepción o salida de documentos de aquellos órganos y unidades administrativas que por su relación con el ciudadano se estimen necesario y, en todo caso, en las oficinas y centros de información y atención al ciudadano.
- El Libro de sugerencias y reclamaciones estará formado por copias numeradas de la documentación en que hayan formulado los requerimientos o denuncias. Cada juego de hojas constará de original y dos copias de forma que posibiliten las actuaciones previstas.

Procedimiento.

- Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja.
- Las sugerencias o iniciativas podrán ser presentadas de forma anónima.
- Formuladas las quejas o sugerencias se entregará al ciudadano en el acto la copia a él destinada. Si la queja o sugerencia no es presentada personalmente y el ciudadano ha dejado constancia de su domicilio se le remitirá la copia correspondiente.
- De la queja o sugerencia se dará traslado al responsable de la unidad y simultáneamente se

remitirá la copia correspondiente a la Inspección General de Servicios Departamental. La tramitación interna de las quejas o sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación o su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados.

- Recibidas las quejas y sugerencias en la dependencia afectada, ésta, en el plazo de **veinte días** y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado del informe evacuado y de la comunicación al ciudadano a la Inspección General de Servicios Departamental o Sectorial, en su caso.
- Si transcurrido el plazo de veinte días el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse directamente a la Inspección General de Servicios del Departamento donde presentó su queja o sugerencia a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.
- Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente informativo donde se deberá incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del órgano afectado.
- Las quejas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

4.3.5. Límites al ejercicio del derecho.

El ejercicio del derecho a obtener información sobre el expediente tendrá como únicos límites:

- Que no podrá afectar al principio de eficacia en el funcionamiento de los servicios públicos.
- Y, tampoco, al derecho a la intimidad de terceros implicados en el expediente.

4.4. Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma (art. 35 d, LRJ-PAC).

4.4.1. Referencias Normativas.

- Art. 35.d) LRJ-PAC. (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).
- Art. 36 LRJ-PAC.
- Art. 9.2 Ley Orgánica 13/1982 de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra (B.O.N. núm. 106 de 3 de septiembre de 1982; B.O.E. núm. 195, de 16 de agosto de 1982; rect. B.O.E. núm. 204, de 26 de agosto de 1982).
- Ley Foral 18/1986 de 15 de diciembre, por la que se regula el uso del Vascuence (B.O.N núm. 154, de 17 de diciembre de 1986; B.O.E. núm. 17, de 20 de enero 1987).
- Decreto Foral 29/2003 de 10 de febrero, por el que se regula el uso del vascuence en las Administraciones Públicas de Navarra (B.O.N núm. 19, de 12 de febrero de 2003).

4.4.2. Contenido.

Administración del Estado.

La regla general es que la lengua de los procedimientos tramitados por la Administración estatal será el castellano.

No obstante, se reconoce el derecho del ciudadano al dirigirse a los órganos periféricos de la Administración estatal en una Comunidad Autónoma en la lengua cooficial de la misma y la correlativa obligación de la Administración a tramitar el procedimiento en esta última lengua.

Si concurrieran varios interesados en el procedimiento y existiera discrepancia en cuanto a la lengua, el procedimiento se tramitará en castellano, si bien los documentos que requieran los interesados se expedirán en la lengua que hubieran elegido.

Administración Foral y Local de Navarra.

Se reconoce a todos los ciudadanos el derecho a usar tanto el vascuence como el castellano en sus relaciones con las Administraciones Públicas en los términos establecidos en la Ley Foral 18/1986, según la clasificación lingüística de las distintas zonas de Navarra.

En la Zona Vascófona:

- Todos los ciudadanos tienen derecho a usar tanto el vascuence como el castellano en sus relaciones con las Administraciones Públicas y a ser atendidos en la lengua oficial que elijan.
- Todos los actos en los que intervengan órganos de las Administraciones Públicas, así como las notificaciones y comunicaciones administrativas deberán ser redactadas en ambas lenguas, salvo que todos los interesados soliciten expresamente la utilización de una sola.
- En sus comunicaciones orales los funcionarios podrán atender a los ciudadanos en cualquiera de las dos lenguas oficiales elegida por éstos.

En la Zona Mixta:

- Todos los ciudadanos tienen derecho a usar tanto el vascuence como el castellano para dirigirse a las Administraciones Públicas de Navarra.
- Las notificaciones y comunicaciones administrativas dirigidas desde los servicios de la Administración Foral de Navarra con sede en la zona mixta a administrados de la zona vascófona se realizarán en castellano, salvo que los interesados soliciten expresamente la utilización del vascuence, en cuyo caso podrán realizarse en forma bilingüe.
- En los impresos y formularios para uso de los ciudadanos de la zona mixta, se podrá utilizar el documento redactado sólo en

castellano o en la forma bilingüe castellano-vascuence, aunque en unidades separadas para elección por el usuario de la que corresponda a su interés.

En la Zona No Vascófona

- Se reconoce a los ciudadanos el derecho a dirigirse en vascuence a las Administraciones Públicas de Navarra si bien éstas podrán requerir a los interesados la traducción al castellano o utilizar los servicios de traducción oficial previstos.
- Todas las actuaciones, impresos, sellos, documentación, notificaciones, comunicaciones, señalización, rotulación, publicaciones y publicidad de las Administraciones Públicas de la zona no vascófona se realizarán en castellano.

4.5. Derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante (art. 35 f, LRJ-PAC).

4.5.1. Referencias Normativas.

- Art. 35 f), LRJ-PAC. (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).
- Art. 20, LRJ-PAC.
- Art. 2 Real Decreto 1778/1994 de 5 de agosto, por el que se adecuan a la LRJ-PAC las normas reguladoras de los procedimientos de otorgamiento, modificación y extinción de autorizaciones. (B.O.E. núm. 199 de 20 de agosto de 1994; rect. B.O.E. núm. 250, de 19 de octubre de 1994).

4.5.2. Contenido.

Con carácter general, el reconocimiento de este derecho exonera a los ciudadanos de tener que presentar los documentos:

- Que no estén exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o

- Que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

En el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, el contenido del derecho se extiende además de a los supuestos anteriores.

- A la no exigencia de acreditación documental de aquellos requisitos, circunstancias, actos u otros extremos que le consten a la Administración Foral.

4.5.3. Procedimiento.

El interesado podrá ejercer este derecho:

- Indicando el órgano administrativo en el que fueron presentados o por el que fueron emitidos.
- La fecha de presentación o emisión.
- El procedimiento al que corresponden.

No podrán haber transcurrido más de cinco años desde la finalización del procedimiento en el que fueron presentados o emitidos.

La Administración podrá acordar la apertura de un periodo probatorio cuando no tenga por ciertos los hechos que hayan de servir de presupuesto para dictar el acto de que se trate.

4.5.4. Límites al ejercicio del derecho.

El ejercicio de este derecho admite algunas modulaciones en función de los principios de proporcionalidad y eficacia, lo que se da:

- Cuando la Administración ejerce una potestad de control.
- Cuando la acreditación de los datos resulte menos gravosa para el ciudadano.

4.6. Derecho a conocer el estado de tramitación del procedimiento y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos (Art. 35 a, LRJ-PAC).

4.6.1. Referencias Normativas..

- Art. 35.a) LRJ-PAC. (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (B.O.E. núm. 55, de 4 de marzo de 1996).

4.6.2. Contenido.

El reconocimiento de este derecho presenta una doble vertiente:

- Derecho a obtener, en cualquier momento, información sobre el estado de tramitación del procedimiento administrativo.
- Derecho a obtener, en cualquier momento, copias de los documentos contenidos en el procedimiento.

4.6.3. Titulares de este derecho.

Podrán ejercer este derecho quienes tengan la consideración de interesados en el correspondiente procedimiento, así como sus representantes. (Ver apartado 3.2 del Capítulo II).

4.6.4. Procedimiento.

- Solicitud verbal o escrita ante la unidad de gestión correspondiente o ante la Oficina de Información administrativa que colabore con aquélla cuando así se haya establecido.
- Se ofrecerá respuesta a través de un medio adecuado al tipo de información que se demanda, debiendo programarse mediante cita previa cuando se acuerde concertar entrevista personal. La respuesta habrá de emitirse en un plazo razonable ajustado al tipo de información que se reclama.
- En caso de acumulación de peticiones por referirse a un procedimiento con multitud de interesados, la

Administración deberá de incrementar los dispositivos de atención pública, mediante registros auxiliares, conexión con bases de datos...

- Para la obtención de copias de documentos ver Apartados 4.2.5 a) y 4.8.3 de este Capítulo.

4.6.5. Límites al ejercicio de este derecho.

El ejercicio del derecho a obtener información sobre el expediente así como copias de los documentos contenidos en el mismo, no podrá afectar:

- Al principio de eficacia en el funcionamiento de los servicios públicos.
- Ni al derecho a la intimidad de terceros implicados en el expediente.

4.7. Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier momento (Art. 35 e, LRJ-PAC).

4.7.1. Referencias Normativas.

- Art. 35 e) LRJ-PAC (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).
- Arts. 71 y 79 LRJ-PAC.
- Art. 112.1 LRJ-PAC.

4.7.2. Contenido.

El reconocimiento de este derecho comporta:

La posibilidad de:

- Formular alegaciones sobre aspectos formales o sobre el fondo del asunto.
- Así como, aportar documentos.

La exigencia de que, por el órgano administrativo competente, se tengan en cuenta dichas alegaciones o documentos al redactar la propuesta de resolución.

4.7.3. Procedimiento.

Las alegaciones de fondo y aportación de documentos:

- Se realizará en cualquier fase anterior al trámite de audiencia. (Ver apartado 4.2.3 del Capítulo II)
- Las alegaciones y documentos que no se hubieran realizado en este periodo no podrán tenerse en cuenta en la resolución de los recursos.

Las alegaciones sobre aspectos formales o sobre defectos en tramitación:

- Se podrá realizar en cualquier momento.
- Especialmente, cabrá alegar los defectos por:
 - Infracción de plazos.
 - Omisión de trámites subsanables.
 - Los que supongan paralización del procedimiento.

4.7.4. Garantías.

Además de las garantías generales de que gozan los ciudadanos para la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración.

Para garantizar, singularmente, este derecho está prevista la posibilidad de que las alegaciones efectuadas pudieran dar lugar a la exigencia de la correspondiente responsabilidad disciplinaria, si hubiera razones para ello. (Ver apartado 4.10 de este capítulo)

4.8. Derecho a obtener copia sellada de los documentos que presenten aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento. (Art. 35 c, LRJ-PAC).

4.8.1. Referencias Normativas.

- Art. 5 d) del Decreto Foral núm. 137/2002 de 24 de junio, que regula la organización y funcionamiento del Registro General del Gobierno de Navarra (B.O.N. núm. 95, de 7 de agosto de 2002).

- Orden Foral núm. 164/1994 de 21 de noviembre, que regula los órganos competentes para la autenticación de documentos privados (B.O.N. núm. 152, de 19 de diciembre de 1994).
- Art. 35 c) LRJ-PAC (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).
- Arts. 38.5 y 46.2 LRJ-PAC.
- Arts. 7 y ss. Real Decreto 772/1999 de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las Oficinas de Registro. (B.O.E. núm. 122, de 22 de mayo de 1999).

4.8.2. Contenido.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen derecho a obtener certificación o justificante de todos los documentos que se aporten ante los órganos administrativos y no sólo de la solicitud o primera página de los mismos.

Asimismo, como norma general, se podrá exigir la devolución de los documentos originales que, presente una vez se deje constancia en el expediente de los mismos, salvo cuando deban obrar en el procedimiento.

Este derecho también se extiende a la obtención de copias auténticas de documentos públicos que gozarán de la misma validez y eficacia que éstos. Estas copias de documentos a incluir en un expediente administrativo podrán ser:

- Copias auténticas de documentos administrativos expedidos por el mismo órgano que emitió el original.
- Copias autenticadas de documentos privados y públicos, mediante cotejo con el original y en las que se estampará, si procediera, la correspondiente diligencia de compulsas.

4.8.3. Procedimiento.

Solicitud de devolución o expedición de copias ante la unidad administrativa competente.

Cuando así se solicite se devolverán al interesado los documentos originales, públicos o privados, que hubieran aportado, dejando copia en el expediente del mismo mediante expedición de copia autenticada.

Si se solicitan otros documentos obrantes en el expediente se podrá autorizar su desglose y entrega a los interesados, dejando constancia en el expediente mediante copia diligenciada.

Las copias de los documentos que se soliciten deberán ser aportados por el interesado.

Se extenderán previo cotejo con su original.

La devolución de documentos, autenticación de copias y operaciones de cotejo se llevarán a cabo por las unidades responsables del Registro de Documentos.

4.8.4. Validez de las copias.

Las copias auténticas y las copias autenticadas de documentos administrativos gozarán de la misma validez y eficacia que los documentos originales.

La validez y eficacia de las copias expedidas por Administraciones Públicas diferentes a aquellas en los que se sigue el procedimiento, así como las que expidan fedatarios públicos, será la que le atribuya el ordenamiento vigente.

Las copias de documentos expedidas por los órganos o unidades administrativos competentes en las condiciones establecidas, podrán hacerse valer en vía administrativa o judicial para la defensa de la pretensión del interesado.

4.8.5. Límites.

La devolución de documentos originales tiene como límite los supuestos excepcionales en que se considere que esos documentos deben obrar en el procedimiento.

La determinación de estos supuestos es una facultad discrecional de la Administración, si bien en caso de negativa a la petición del ciudadano deberá motivarse la decisión denegatoria.

4.9. Derecho a identificar al responsable de la tramitación del procedimiento (art. 35 b) LRJ-PAC).

4.9.1. Referencias Normativas.

- Art. 35 b) LRJ-PAC (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).
- Resolución de la Secretaría de Estado de la Administración Pública de 3 de febrero de 1993, por la que se define el sistema común de identificación (B.O.E. núm. 36, de 11 de febrero de 1993).
- Arts. 2.1 y 15 Ley Foral 24/2003 de 4 de abril, de Símbolos de Navarra (B.O.N. núm. 45, de 11 de abril de 2003).
- Arts. 11.1 y 16.1 Decreto Foral 29/2003, de 10 de febrero, por el que se regula el uso del vascuence en las Administraciones Públicas de Navarra (B.O.N. núm. 19, de 12 de febrero de 2003).

4.9.2. Contenido.

A fin de propiciar la claridad y transparencia de la tramitación de los procedimientos administrativos, se reconoce a los ciudadanos el derecho a identificar a los responsables de dicha tramitación, que podrán ser:

- Autoridades.
- Personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Tendrán la consideración de autoridad responsable en el procedimiento, a estos efectos, el titular del órgano competente o encargado de resolverlo.

Se considerará como personal responsable del procedimiento, al empleado público a quién, con arreglo a su categoría, puesto de trabajo o función, le corresponda la verificación de los requisitos de inicio del procedimiento, su impulso, notificación y ejecución de la decisión adoptada.

4.9.3. Formas de identificación.

Las normas reguladoras de esta materia prevén diversos medios y medidas para el desarrollo de este derecho.

Las formas habituales se circunscriben a la necesaria identificación de lugares mediante señalización exterior o rótulos de unidades o departamentos, así como los distintivos que debe portar el personal al servicio de las Administraciones Públicas para su identificación por parte de los ciudadanos (rótulos de despacho, distintivos personalizados, rótulos de mesa o tarjetas de visita).

En el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra no hay una norma específica que determine los distintivos de lugares y personas al servicio de las Administraciones Públicas. No obstante pueden citarse algunos aspectos contenidos en la Ley de Símbolos y en el Decreto Foral que desarrolla la Ley del Vasconce, en concreto:

- Se reserva la utilización de la bandera y del escudo de Navarra como símbolos o logotipos principales de las Instituciones y de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. El escudo de Navarra o su logotipo deberá figurar en los despachos y salas de reunión de los inmuebles sedes de las Instituciones de la Comunidad Foral, en los distintivos oficiales utilizados por las autoridades representativas de la Comunidad Foral y en los lugares u objetos de uso oficial.
- Los rótulos indicativos de oficinas, despachos y dependencias de las Administraciones Públicas de Navarra y entidades de derecho público a ellas vinculadas, y cualesquiera otros elementos de identificación y señalización se deberán redactar en

castellano, con sede en la **zona vascófona** se redactarán en forma bilingüe y en la **zona mixta** en todo caso en castellano.

4.10. Derecho a exigir la responsabilidad de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio (Art. 35 j, LRJ-PAC).

4.10.1. Referencias Normativas.

- Art. 106.2 Constitución Española (B.O.E. núm. 311, de 29 de diciembre de 1978).
- Art. 35 j) LRJ-PAC (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).
- Arts. 139 a 146 LRJ-PAC.
- Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueban los procedimientos, en materia de responsabilidad patrimonial (B.O.E. núm. 106, de 4 de mayo 1993; rect. B.O.E. núm. 136, de 8 de junio de 1993).
- Art. 140 y ss. del Texto Refundido de la Ley General Presupuestaria (B.O.E. núm. 7, de 8 de enero de 1977).
- Arts. 116 y ss. de la Ley Foral 8/1988, de 26 de diciembre, de Hacienda Pública de Navarra (B.O.N núm. 158, de 28 de diciembre de 1988).
- Art. 20.1 e) Ley 30/1984, de 2 de agosto de Medidas para la Reforma de la Función Pública (B.O.E. núm. 229, de 24 de septiembre; rect. B.O.E. núm. 244, de 11 de octubre de 1984).
- Real Decreto 33/1986 de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los funcionarios (B.O.E. núm. 15, de 17 de enero de 1986).
- Art.72 Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra (B.O.N núm. 107, de 1 de septiembre de 1993).
- Decreto Foral 117/1985, de 12 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los funcionarios de las Administraciones Públicas de Navarra (B.O.N núm. 76, de 24 de junio de 1985).

- Título XIX del Código Penal, aprobado por Ley 10/1995 de 23 de noviembre (B.O.E. núm. 281, de 24 de noviembre de 1995; rect. B.O.E. núm. 136, de 8 de junio de 1993).

4.10.2. Contenido.

Como garantía de la sujeción de las Administraciones Públicas al ordenamiento jurídico vigente, se reconoce expresamente a los ciudadanos el derecho a exigir responsabilidad:

- De las Administraciones Públicas.
- Del personal a su servicio y de sus autoridades.

Esta responsabilidad será exigible:

- En los supuestos en que esté legalmente previsto, y
- Cuando el perjuicio causado provenga del funcionamiento, normal o anormal, de una Administración Pública.

4.10.3. Responsabilidad Patrimonial de las Administraciones Públicas.

a) Objeto:

La responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas, así como de sus autoridades y personal a su servicio, se producirá:

- Cuando en su actuación lesionen bienes y derechos de los particulares.
- Que la lesión producida sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos.
- Que no se trate de casos de fuerza mayor o de daños que el particular esté obligado a soportar de acuerdo con la legislación vigente.

En todo caso, el daño alegado habrá de ser:

- Efectivo.
- Evaluable económicamente.
- Individualizado con relación a una persona o grupo de personas.

Los casos de responsabilidad patrimonial por funcionamiento de la Administración de Justicia se registrarán por lo dispuesto en la Ley Orgánica del Poder Judicial.

b) Procedimiento

Iniciación:

- De oficio, por el órgano competente para iniciar el procedimiento de responsabilidad.
- Por reclamación del interesado dirigida al órgano competente, en la que se especificará:
 - Las lesiones producidas.
 - La relación de causalidad entre éstas y el funcionamiento del servicio público.
 - La evaluación económica de la responsabilidad en que se hubiera podido incurrir.
 - Cuantos documentos, informes, alegaciones y propuesta de pruebas se considerase oportuno.

Instrucción:

- Petición de informes que se estimen necesarios por el órgano que instruya el procedimiento. En todo caso, se solicitará informe al servicio cuyo funcionamiento haya ocasionado la presunta lesión indemnizable.
- Audiencia del interesado.
- Plazo para la presentación de alegaciones y documentos por el interesado una vez puesto el expediente de manifiesto.
- Petición de dictamen al órgano consultivo competente, en su caso, que será:
 - En el ámbito del Estado: el Consejo de Estado (Ley Orgánica núm. 3/1980, de 22 de abril).
 - En el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra: el Consejo de Navarra (art.17.d. Ley Foral 8/1999, de 16 de marzo).

Terminación:

- Por acuerdo convencional formalizado por el interesado y el órgano administrativo competente.
- Por resolución expresa del órgano competente para resolver.
- Transcurridos 6 meses desde que se inició el procedimiento sin que hubiera recaído resolución expresa o se hubiera formalizado acuerdo, se entenderá desestimada la petición de responsabilidad administrativa.

c) Órganos competentes.

Serán órganos competentes para resolver los procedimientos de responsabilidad patrimonial, aquellos que tengan asignada esta competencia en su legislación correspondiente (Ministros, Consejeros, Alcaldes o, en su caso, Consejo de Ministros, Consejo de Gobierno, Plenos).

d) Indemnización.

Cuando se aprecie la responsabilidad patrimonial de una Administración Pública, se reconocerá al particular una indemnización que podrá ser:

- En metálico, que podrá abonarse en una sola vez o en pagos periódicos.
- Compensación en especie, cuando sea más adecuada para lograr la reparación, convenga al interés público y exista acuerdo con el interesado.

e) Plazo.

En todo caso, el derecho a reclamar prescribe al año de producido el hecho o el acto lesivo.

En caso de daños, físicos o psíquicos, el plazo empezará a contar desde la curación o determinación del alcance de las secuelas.

f) Concurrencia.

Cuando sean varias las Administraciones Públicas y afectadas en la exigencia de responsabilidad, la

distribución de la misma se hará en función de las normas o criterios que regulen la actuación conjunta.

De no ser posible dicha determinación, la responsabilidad será solidaria.

4.10.4. Responsabilidad del personal al servicio de las Administraciones Públicas y de sus autoridades.

a) Supuestos en que procede:

La responsabilidad del personal al servicio de las Administraciones Públicas (funcionarios y laborales) está expresamente prevista en la Ley reguladora de la actuación administrativa (LRJ-PAC), al tratar de aspectos que considera de la máxima importancia en su relación con los ciudadanos, como son:

- El no acatar las instrucciones y órdenes de servicio (art.21).
- El no tramitar con diligencia los asuntos (art. 41.2).
- El incumplimiento de los plazos de resolución (art. 42.3).
- El no despachar los expedientes de homogénea naturaleza por orden de incoación (art. 74.2).

Además del personal al servicio de las Administraciones Públicas, las autoridades administrativas incurrirán en responsabilidad cuando hubieran lesionado derechos de particulares mediando dolo, culpa o negligencia grave (art. 145.2).

b) Tipos de responsabilidad.

El personal al servicio de las Administraciones Públicas podrá incurrir en los siguientes tipos de responsabilidad:

- Administrativa; que podrá dar lugar a:
 - Remoción del puesto de trabajo.
 - Responsabilidad disciplinaria.
- Contable.
- Penal.

Las autoridades administrativas podrán incurrir en los siguientes tipos de responsabilidad:

- Contable.
- Penal.

c) Remoción del puesto de trabajo.

Procederá en los casos de inadecuación del empleado público para el desempeño del puesto de trabajo que tuviera asignado, por razones objetivas, sin que medie culpabilidad del funcionario.

Se produce cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Falta de capacidad objetiva para el desempeño del puesto de trabajo asignado.
- Ausencia de responsabilidad disciplinaria del empleado.
- Existencia de una relación causal entre el incumplimiento y la incapacidad del empleado público sólo imputable a éste.

d) Responsabilidad disciplinaria.

Procederá en aquellos casos en que el daño o perjuicio se produce por culpa del empleado público, como consecuencia de una actitud dolosa o negligente.

La responsabilidad disciplinaria en que pueden incurrir los empleados públicos:

- Se producirá sólo en aquellos supuestos expresamente contemplados como falta o infracción, que podrán ser: leves, graves o muy graves.
- Se exigirá a través de un procedimiento determinado y específico.
- Se sancionarán, en su caso, imponiendo alguna de las sanciones expresamente contempladas en la legislación vigente, que serán proporcionadas a la gravedad de la infracción cometida.

e) Responsabilidad contable.

Procederá en aquellos casos en que los empleados al servicio de una Administración Pública o sus autoridades produzcan un menoscabo en los fondos públicos como consecuencia de acciones u omisiones contrarias a la normativa vigente, de las que sean culpables por haber mediado dolo, culpa o negligencia graves.

La exigencia de responsabilidad contable corresponde a los órganos competentes en materia económica con arreglo al procedimiento establecido al efecto.

Si se aprecia la existencia de responsabilidad contable deberá indemnizarse a la Administración afectada en la cantidad del daño o perjuicio producido.

Este tipo de responsabilidad es compatible con la penal o disciplinaria que pudiera corresponder.

f) Responsabilidad penal.

Procederá este tipo de responsabilidad cuando la acción u omisión del empleado público o de la autoridad pública sea constitutivo de alguno de los delitos previstos en el Código Penal.

Esta responsabilidad es independiente y compatible con las anteriores que pudieran proceder.

5. OTROS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

5.1. Reconocimiento General.

El catálogo de derechos que se contempla en el art. 35 de la LRJ-PAC establece en su apartado k) una cláusula genérica que complementa la relación de derechos enumerados al incluir en ese catálogo cualesquiera otros derechos que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Con este criterio, la relación de derechos se amplía exhaustivamente, al incluir los numerosos derechos que se reconocen a los ciudadanos en la norma constitucional y en los textos legales.

De estos otros derechos no contemplados expresamente en el art. 35 de la LRJ-PAC, la inmensa mayoría la integran los derechos que conforman el procedimiento administrativo común, que tiene su regulación básica en la propia LRJ-PAC.

El resto de derechos que se reconocen a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración tienen por finalidad facilitar esa relación. Entre éstos vamos a destacar aquellos que persiguen mejorar la comunicación entre la Administración y los ciudadanos.

5.2. Derechos que integran el procedimiento administrativo.

El procedimiento administrativo es el cauce, o conjunto de trámites, que deben seguir las Administraciones Públicas en la producción de sus actos y decisiones administrativas, de forma que se garantice:

- La eficacia y objetividad de la actuación administrativa.
- La consecución de los intereses públicos y privados.
- La intervención de los ciudadanos en la adopción de las decisiones públicas.

El desarrollo de los derechos que integran el procedimiento administrativo se contiene en los Capítulos II y III de este Manual.

5.3. Derechos que facilitan la comunicación entre Administración y ciudadanos.

5.3.1. Derecho a que la Administración elabore y redacte las comunicaciones y documentos de forma clara, concisa y sencilla y sin expresiones discriminatorias por razones de sexo.

a) Referencias Normativas.

- Art. 3.2 y 5 LRJ-PAC (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).

- Real Decreto 1465/1999, de 17 de septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y regula la producción documental y el material impreso de la Administración General del Estado (B.O.E. núm. 230, de 25 de septiembre de 1999; rect. B.O.E. núm. 260, de 30 de octubre de 1999).
- Art. 1.2. Ley Foral 33/2002, de 28 de noviembre, de fomento de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres (B.O.N núm. 150, de 13 de diciembre de 2002; rect. B.O.E. núm. 13, de 15 de enero de 2003).

b) Contenido.

Sobre la simplificación y claridad de la redacción de los documentos y comunicaciones administrativas:

- En la elaboración material de los documentos y comunicaciones administrativas, en especial de los que hayan de dirigirse a los particulares, se deberá disponer el texto en forma clara y concisa, acudiendo a párrafos breves y separados y evitando la aparición de apartados cuya extensión o complejidad dificulte innecesariamente la interpretación de su contenido.
- No se consignarán en las comunicaciones administrativas, o en los modelos de documentos que hayan de dirigirse a la Administración, fórmulas de salutación o despedida, ni expresiones o giros que no sean esenciales para la exposición del contenido del documento.
- Los modelos oficiales de solicitud o de otros documentos, impresos o no, relativos a materias de tramitación reglada, se dirigirán al centro o dependencia a que corresponda su tramitación, y se redactarán en forma impersonal, sin que proceda en tales casos la utilización de fórmulas de tratamiento o cortesía.

Sobre el cumplimiento del principio de no discriminación en los textos y documentos administrativos en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, se llevarán a la práctica las siguientes medidas:

- La revisión de los documentos emanados por la Administración para la eliminación del lenguaje sexista en los mismos, así como en la legislación navarra vigente.
- Adopción de medidas para garantizar que los estudios, publicaciones y publicidad que realizan las distintas Administraciones no contengan elementos de discriminación en el uso del lenguaje, así como la elaboración y difusión de materiales orientativos para el uso no sexista de un lenguaje administrativo que faciliten y garanticen la uniformidad de estilo en las publicaciones de la Administración.

5.3.2. Derecho a comunicarse con la Administración por cualquier medio material o técnico que permita dejar constancia de la voluntad del interesado, así como a exigir la implantación de medios electrónicos, informáticos y telemáticos para la gestión administrativa.

a) Referencias Normativas.

- Art. 68 de la Ley 24/2001 de 27 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social, que añade nuevos apartados a los arts. 38 y 59, así como una nueva disposición adicional de la LRJ-PAC (B.O.E. núm. 313, de 31 de diciembre de 2001; rect. B.O.E. núm. 124, de 24 de mayo de 2002 y B.O.E. núm. 157, de 2 de julio de 2002).
- Art. 45 LRJ-PAC (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).
- Real Decreto 263/1996 de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado (B.O.E. núm.. 52, de 29 de febrero de 1996).
- Real Decreto-Ley 14/1999 de 17 de septiembre, sobre firma electrónica (B.O.E. núm.. 224, de 18 de septiembre de 1999).
- Orden del Ministerio de Fomento de 21 de febrero de 2000, que aprueba el Reglamento de acreditación de prestadores de servicios de certificación y certificación de firma electrónica (B.O.E. núm.. 45, de 22 de febrero de 2000).

- Real Decreto 209/2003 de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos (B.O.E. núm. 51, de 28 de febrero).
- Arts. 4, 6.2 y 9 del Decreto Foral 137/2002 de 24 de junio, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro General del Gobierno de Navarra (B.O.N núm. 95, de 7 de agosto de 2002).

b) Contenido.

Las Administraciones Públicas deberán impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad.

Los ciudadanos podrán relacionarse con las Administraciones Públicas para ejercer sus derechos, a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que sean compatibles con los medios técnicos de que ellas dispongan y se observen las garantías establecidas para su utilización.

Las Administraciones Públicas podrán crear registros telemáticos para la presentación o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante veinticuatro horas.

c) Garantías generales para la utilización de estos medios y soportes.

Las medidas de seguridad aplicadas a los soportes, medios y aplicaciones utilizados por los órganos administrativos deberán garantizar:

- La restricción de su utilización y del acceso a los datos e informaciones en ellos contenidos a las personas autorizadas.
- La prevención de alteraciones o pérdidas de los datos e informaciones.
- La protección de los procesos informáticos frente a manipulaciones no autorizadas.

La transmisión o recepción de comunicaciones entre órganos administrativos y los particulares podrá realizarse a través de soportes, medios y aplicaciones informáticos, electrónicos y telemáticos, siempre que cumplan los siguientes requisitos:

- La garantía de su disponibilidad y acceso en las condiciones que en cada caso se establezcan.
- La existencia de compatibilidad entre los utilizados por el emisor y el destinatario que permita técnicamente las comunicaciones entre ambos.
- La existencia de medidas de seguridad tendentes a evitar la interceptación y alteración de las comunicaciones, así como los accesos no autorizados.

Las comunicaciones y notificaciones efectuadas en los soportes o a través de estos medios y aplicaciones serán válidas siempre que:

- Exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones.
- Se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de la comunicación.
- En los supuestos de comunicaciones y notificaciones dirigidas a particulares, que éstos hayan señalado el soporte, medio o aplicación como preferente para sus comunicaciones con la Administración en cualquier momento de la iniciativa o tramitación del procedimiento o del desarrollo de la actuación administrativa.

d) Utilización de medios electrónicos, informáticos o telemáticos en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

La transmisión o recepción de comunicaciones entre órganos o entidades de la Administración de la Comunidad Foral o entre éstos y cualquier persona física o jurídica, podrá realizarse a través de soportes, medios y aplicaciones informáticos, electrónicos y telemáticos, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- La garantía de la disponibilidad y acceso en las condiciones que se establezcan.
- La existencia de compatibilidad entre los utilizados por el emisor y el destinatario que permita técnicamente las comunicaciones entre ambos, incluyendo la utilización de códigos y formatos o diseños de registro establecidos por la Administración de la Comunidad Foral.
- La existencia de medidas de seguridad tendentes a evitar la interceptación y alteración de las comunicaciones, así como los accesos no autorizados.

Las comunicaciones y notificaciones efectuadas en los soportes, medios y aplicaciones informáticos, electrónicos y telemáticos serán válidas siempre que:

- Exista constancia de la transmisión y recepción de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones.
- Se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de la comunicación.
- En los supuestos de comunicaciones y notificaciones dirigidas a particulares, que estos hayan señalado el soporte, medio o aplicación como preferente para sus comunicaciones con la Administración de la Comunidad Foral en cualquier momento de la iniciación o tramitación del procedimiento o del desarrollo de la actuación administrativa.
- La fecha de recepción acreditada de las comunicaciones reseñadas en los apartados anteriores será válida a efectos de cómputo de plazos y términos, a cuyos efectos se anotarán en el Registro General correspondiente.

Las condiciones generales de utilización de la vía telemática para la presentación de escritos y documentos susceptibles de registro serán determinadas mediante Orden Foral del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior.

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por medios telemáticos podrá efectuarse todos los días del año, durante las veinticuatro horas computándose los plazos de los que

se reciban en día inhábil a partir del primer día hábil siguiente.

e) Utilización de la firma electrónica en el ámbito de las Administraciones Públicas.

El Real Decreto-Ley 14/1999 regula el uso de la firma electrónica, el reconocimiento de su eficacia jurídica y la prestación al público de servicios de certificación.

En el ámbito de las Administraciones Públicas se podrá supeditar el uso de la firma electrónica en las relaciones que éstas mantengan con los particulares:

- Además del cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidas en el referido Decreto Ley y su normativa de desarrollo.
- A las condiciones adicionales que se consideren necesarias para salvaguardar las garantías de cada procedimiento.

La expedición por medios telemáticos de certificaciones de estar al corriente de obligaciones u otras circunstancias de carácter tributario, ha sido desarrollada en el ámbito de la Administración Estatal Tributaria, por Resolución de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de 3 de mayo de 2000 (B.O.E. núm. 120 de 19 de mayo de 2000), que establece para ello las siguientes condiciones:

- El solicitante deberá disponer de N.I.F.
- Deberá tener instalado en el navegador un certificado de usuario determinado expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- Deberá tener vigencia el certificado de usuario utilizado y coincidir su titularidad con la del solicitante.

f) Límites al ejercicio de estos derechos.

De carácter general.

- La utilización de estas técnicas en el ejercicio de la actividad administrativa tendrá las limitaciones establecidas en esta materia por la Constitución, la LRJ-PAC y el resto del ordenamiento jurídico.

De carácter especial.

- En todo caso se garantizará el derecho al honor e intimidad personal y familiar de los ciudadanos, ajustándose a estos efectos a las prescripciones establecidas en la Ley Orgánica 5/1992 (Ver Capítulo V de este Manual)
- La utilización de esta técnicas, en ningún caso, podrán implicar la existencia de restricciones o discriminaciones al acceso de los ciudadanos a la prestación de un servicio público o a cualquier actuación o procedimiento administrativo.
- Cuando se utilicen estas técnicas se garantizará la identificación y el ejercicio de la competencia por el órgano correspondiente.

6. GARANTÍA DE ESTOS DERECHOS.

Para la protección y garantía de estos derechos se establecen diferentes vías e instrumentos a través de los cuales los ciudadanos pueden ir contra aquellas actuaciones de las Administraciones Públicas que lesionen o impidan su ejercicio.

Estos instrumentos de garantía de estos derechos serán:

- Los recursos administrativos (Ver Capítulo III de este Manual).
- Los recursos y acciones a ejercitar ante los Tribunales de Justicia (Ver Capítulo III de este Manual).
- Queja ante la Defensora del Pueblo de Navarra (Ver Capítulo IV de este Manual).

7. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS.

Página web del Gobierno de Navarra:
www.cfnavarra.es

Boletín Oficial de Navarra:
www.cfnavarra.es/bondix.htm

Oficina de Atención al Ciudadano:
Teléfono: 848 42 71 00 / 848 42 71 15

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra
Avda. San Ignacio, 1 31002 Pamplona
Teléfono: 848 42 70 00 - Fax: 848 42 71 25
Correo electrónico: rgeneral@cfnavarra.es

Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra
Parque Tomás Caballero, 1 31005 Pamplona
Teléfono: 848 42 77 04
Correo electrónico: www.cfnavarra.es/info-local

Tribunal Administrativo de Navarra
C/ Iturrama 10, entrada calle Esquíroz 31007 Pamplona
Teléfono: 848 42 36 00 - Fax: 848 42 36 06

Página web Administración del Estado
www.administracion.es

Ministerio de Administraciones Públicas
Paseo de la Castellana, 3. 28046 Madrid
Tf.: 91 273 30 50/ 273 90 00; Fax: 91 273 11 39
Página web: www.map.es
Correo electrónico: portal@map.es

Delegación del Gobierno en Navarra
Plaza de las Merindades, s/n 31071 Pamplona
Tf.: 948 29 74 00; Fax: 948 24 74 10
Correo electrónico: oiac@navarra.map.es

**Oficina de Información Administrativa de la
Delegación del Gobierno en Navarra**

C/Paulino Caballero, 19 31071 Pamplona

Tf. 948 29 74 00; Fax 948 24 74 10

Correo electrónico: oiacac@navarra.map.es

Centro de Información Administrativa

C/María de Molina, 50. 28071 Madrid

Tf.: 91 273 30 50

Correo electrónico: portal@map.es

Dirección General para la Administración Local

Plaza de España, 17. Madrid

Tf.: 91 273 35 69

Página web: www.map.es

Defensora del Pueblo de Navarra

C/Emilio Arrieta, 12 31002 Pamplona

Tf: 948 20 35 71 Fax: 948 20 35 49

Tfno de Atención Directa: 900 702 900

Correo electrónico: info@defensora-navarra.com

Página web: www.defensora-navarra.com

**EL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO COMÚN
(Art. 149.1.18 C.E.)**

CAPÍTULO

2

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN (Art. 149.1.18 C.E.)

ÍNDICE

1. REFERENCIAS NORMATIVAS

- 1.1. Normativa Estatal
- 1.2. Normativa Foral

2. CONCEPTO

3. LEGITIMACIÓN PARA INTERVENIR EN EL PROCEDIMIENTO

- 3.1. Capacidad necesaria para actuar frente a la Administración
- 3.2. Concepto de “interesado” en el procedimiento
- 3.3. Fórmulas para intervenir en el procedimiento
- 3.4. Derechos y obligaciones derivados de la condición de interesado

4. ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN

4.1. Tramitación General

- 4.1.1. Criterios Generales
- 4.1.2. 4.1.2. Plazos

4.2. Fases

- 4.2.1. Iniciación del procedimiento
- 4.2.2. Ordenación del procedimiento
- 4.2.3. Instrucción del procedimiento
- 4.2.4. Finalización del procedimiento
- 4.2.5. El silencio administrativo como finalizador del procedimiento

5. EFICACIA DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS

5.1. Efectos Generales

5.2. Notificación

5.3. Publicación

6. EJECUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

6.1 Criterios Generales

6.2 Ejecución Forzosa

7. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS

1. REFERENCIAS NORMATIVAS.

1.1. Normativa Estatal.

- Constitución Española, artículo 149.1.18 (B.O.E. núm. 311, de 29 de diciembre de 1978).
- Ley Orgánica 4/2001 de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición (B.O.E. núm. 272, de 13 de noviembre de 2001).
- Ley 30/1992 de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJ-PAC) (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).
- Ley 4/1999 de 13 de enero, modifica la LRJ-PAC (B.O.E. núm. 12, de 14 de enero de 1999; rect. B.O.E. núm. 16 de 19 de enero de 1999 y núm. 30, de 4 de febrero de 1999).
- Real Decreto 772/1999 de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro (B.O.E. núm. 122, de 22 de mayo de 1999).
- Resolución de 1 de diciembre de 1998 de la Secretaría de Estado para la Administración Pública por la que se actualiza la Resolución de 1 de septiembre de 1997 por la que se hace pública la relación de oficinas de Registro propias o concertadas con la Administración General del Estado y sus Organismos públicos y se establecen los días y horarios de apertura. (B.O.E. núm. 305, de 22 de diciembre de 1998).

1.2. Normativa Foral.

- Art. 49.c) Ley Orgánica 13/1982 de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra (B.O.N. núm. 106 de 3 de septiembre de 1982; B.O.E. núm. 195, de 16 de agosto de 1982; rect. B.O.E. núm. 204, de 26 de agosto de 1982).

- Ley Foral 23/1983 de 11 de abril, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.(B.O.N núm. 47, de 15 de abril de 1983; B.O.E. núm. 151, de 25 de junio de 1983).
- Orden Foral 538/1995 de 29 de diciembre, del Consejero de Presidencia, por la que se establece el horario de atención al público con carácter general, en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. (B.O.N. núm. 5, de 10 de enero de 1996).
- Decreto Foral 137/2002 de 24 de junio, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro General del Gobierno de Navarra (B.O.N núm. 95, de 7 de agosto de 2002)
- Decreto Foral 236/1997 de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Presidencia e Interior. (B.O.N núm. 120, de 6 de octubre de 1997).
- Decreto Foral 237/1997 de 8 de septiembre, , por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda. (B.O.N núm. 120, de 6 de octubre de 1997).
- Decreto Foral 238/1997, de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Educación y Cultura. (B.O.N núm. 120, de 6 de octubre de 1997).
- Decreto Foral 239/1997, de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Salud. (B.O.N núm. 120, de 6 de octubre de 1997).
- Decreto Foral 240/1997, de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud. (B.O.N núm. 120, de 6 de octubre de 1997).

- Decreto Foral 243/1997, de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación. (B.O.N. núm. 120, de 6 de octubre de 1997).
- Decreto Foral 247/1997, de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Industria, Comercio, Turismo y Trabajo. (B.O.N. núm. 120, de 6 de octubre de 1997).
- Decreto Foral 129/2002 de 17 de junio, que regula los plazos máximos de duración de diversos procedimientos tributarios y los efectos producidos por el silencio administrativo (B.O.N. núm. 104, de 28 de agosto de 2002; rect. B.O.N. núm. 116, de 25 de septiembre de 2002).

2. CONCEPTO.

El procedimiento administrativo es el cauce, o conjunto de trámites, que deben seguir las Administraciones Públicas en la producción de actos y decisiones administrativos, de forma que se garantice la eficacia y la objetividad de la actuación administrativa, la consecución de los intereses públicos y privados, y la intervención de la ciudadanía en la adopción de las decisiones públicas.

El procedimiento administrativo común está formado por el conjunto de normas básicas, de aplicación general a todas las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Comunidades Autónomas y Administración Local), que fija las garantías mínimas de los ciudadanos respecto de la actividad administrativa.

3. LEGITIMACIÓN PARA INTERVENIR EN EL PROCEDIMIENTO.

Para intervenir en un procedimiento administrativo no basta con tener *capacidad* de obrar, sino que se exige una aptitud especial, lo que se denomina legitimación.

La legitimación es la cualificación necesaria para tener la condición de **interesado** en el procedimiento.

La legitimación implica una relación de la persona con el objeto del procedimiento, una especial posición o interés de la persona respecto del acto que ha de dictarse en el procedimiento.

Como regla general, en el procedimiento administrativo no se exige a los interesados que estén asistidos de abogado, salvo excepciones previstas para algunos trámites en determinados procedimientos (trámite de vista pública en el procedimiento económico administrativo).

3.1. Capacidad necesaria para actuar frente a la Administración.

Podrán actuar por sí mismas en las relaciones jurídicas ante las Administraciones Públicas:

- Las personas que la ostenten de acuerdo con las normas civiles (mayores de edad no incapacitados y menores emancipados).
- Los menores de edad cuando se trate de actuar en ejercicio y defensa de sus derechos e intereses cuya actuación esté permitida por el ordenamiento jurídico sin la asistencia de la persona que ejerza la patria potestad.

3.2. Consideración de “interesados” en el procedimiento.

Se consideran interesados en el procedimiento administrativo:

- Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.

- Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.
- Aquellas personas cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

También pueden ostentar la condición de interesados las asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales, en los términos que la ley reconozca.

3.3. Fórmulas para intervenir en el procedimiento.

Mediante representante:

- Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, y con éste se entenderán, en lo sucesivo, todas las actuaciones administrativas, salvo que el interesado manifieste de forma expresa lo contrario.
- En cuanto a quién pueda ser representante, cualquier persona con capacidad de obrar puede actuar como representante de otra ante las Administraciones Públicas.

Pluralidad de interesados:

- Puede ocurrir que en una solicitud, escrito o comunicación aparezcan varios interesados en un plano de igualdad, o que el procedimiento se inicie frente a varias personas.
- En estos casos, la resolución que se adopte en este procedimiento producirá efectos sobre todas las personas que intervienen, aunque el contenido de la resolución pueda ser distinto para cada una.

Tras comunicación oficial:

- Si durante la instrucción de un procedimiento que no haya tenido publicidad en forma legal, se advierte la existencia de personas que sean titulares de derechos o intereses legítimos y

directos, cuya identificación resulte del expediente y que pudieran resultar afectadas por la resolución que se dicte, se comunicará a dichas personas la tramitación del procedimiento.

- A partir de ese mismo momento se comunicarán y seguirán con las mismas las actuaciones que se lleven a cabo en dicho procedimiento.

3.4. Derechos y obligaciones derivados de la condición de interesado.

Las personas “interesadas” en un procedimiento administrativo tienen *derecho*:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de su tramitación y obtener copias de documentos contenidos en ellos. (Ver apartado 4.6 del Capítulo I)
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos. (Ver apartado 4.9 del Capítulo I)
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento. (Ver apartado 4.8 del Capítulo I).
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en las leyes. (Ver apartado 4.4 del Capítulo I)
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución. (Ver apartado 4.7 del Capítulo I)
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante. (Ver apartado 4.5 del Capítulo I).

Las personas interesadas en un procedimiento administrativo tienen la obligación de comparecer ante las oficinas públicas y facilitar a la Administración informes, inspecciones y otros actos de investigación sólo en los casos previstos por la Ley.

4. ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN.

4.1. Tramitación General.

4.1.1. Criterios Generales.

La tramitación del procedimiento administrativo se rige por las normas que regulan los trámites de que consta cada una de las fases del procedimiento, las cuales habrán de completarse dentro de los plazos previstos legalmente.

4.1.2. Plazos.

En cuanto a la forma de computar los **plazos**, siempre que por Ley o normativa comunitaria europea no se exprese otra cosa, se aplicarán las siguientes reglas:

- Cuando los plazos se expresen por días, se entiende que éstos son hábiles, con lo cual se excluyen los domingos y festivos.
- Cuando los plazos se señalen por días naturales, será necesario que se anuncie en la correspondiente notificación.

En uno y otro caso, los días se contarán:

- A partir del siguiente a aquel que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate.
- Desde el siguiente a aquel en que se produzca la estimación o desestimación por silencio administrativo.

Cuando los plazos se fijen en meses o años, éstos se computarán:

- A partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate.
- Desde el siguiente a aquel en que se produzca la estimación o desestimación por silencio administrativo.
- Si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo termina el último día del mes.

- Cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.
- Cuando un día fuese inhábil en el municipio o Comunidad Autónoma en que residiese el interesado, e inhábil en la sede del órgano administrativo, o viceversa, se considerará inhábil en todo caso.

4.2. Fases.

4.2.1. Iniciación del procedimiento.

El procedimiento se puede iniciar:

- De oficio, es decir por acuerdo del organismo público competente.
- A solicitud o instancia de la persona interesada.

a) Contenido de la instancia y modelos normalizados de solicitud:

Las solicitudes que se formulen deberán contener:

- Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, así como la identificación del medio preferente o del lugar que señale a efectos de notificaciones.
- Exposición clara de los hechos, razones y petición concreta.
- Lugar y fecha.
- Firma del solicitante o acreditación de su representante.
- Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

Para determinados procedimientos, podrán existir modelos oficiales normalizados de solicitudes:

- Estos modelos estarán a disposición de las personas interesadas en las dependencias administrativas.
- Los interesados podrán aportar junto a esos modelos oficiales de solicitudes, cualquier documento o demás elementos que consideren convenientes para completar los datos del modelo.

b) Subsanción y mejora de la solicitud:

Si la solicitud carece de algunos de los requisitos exigidos, el órgano administrativo requerirá al solicitante para que en un plazo de 10 días subsane la falta o aporte los documentos preceptivos, y además le advertirá de que, si no lo hace, se le considerará desistido de su petición.

También puede ocurrir que el órgano competente decida pedir al solicitante que modifique o mejore voluntariamente algunos aspectos de la solicitud.

c) Lugar de presentación de las solicitudes:

La instancia de la persona interesada debe registrarse en el Registro de la dependencia administrativa a la que se dirija, y aquellas pueden exigir prueba de la presentación de su escrito mediante copia sellada de los documentos que presenten. La fecha de entrada en el Registro sirve para demostrar que la instancia ha sido presentada o no, dentro de los plazos fijados para su presentación.

Las solicitudes escritas y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse:

- En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.
- En los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local.
- En las oficinas de Correos.
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

d) Horario de apertura de los Registros Generales:

Para garantizar el derecho a los ciudadanos a presentar solicitudes y documentos en las oficinas del **Registro General del Gobierno de Navarra** éstas permanecerán abiertas al público todos los días laborables de 8 a 14'30 horas.

El Consejero de Presidencia, Justicia e Interior dispondrá el número y la distribución de oficinas del Registro General que permanecerán abiertas los días que, teniendo el carácter de hábiles a efectos administrativos, tengan la consideración de no laborables.

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por medios telemáticos podrá efectuarse todos los días del año, durante las veinticuatro horas computándose los plazos de los que se reciban en día inhábil a partir del primer día hábil siguiente.

Delegación del Gobierno en Navarra:

- Lunes a Viernes: de 9 a 14 horas; de 16 a 18 horas.
- Sábados y días 24 y 31 de Diciembre: de 9 a 14 horas.

e) Adopción de medidas provisionales:

Las medidas provisionales que se decidan adoptar antes o durante el procedimiento administrativo no podrán causar perjuicio de difícil o imposible reparación a los interesados ni implicar violación de los derechos amparados por las leyes.

Antes de iniciar el procedimiento:

- En caso de urgencia y para proteger los intereses implicados, el órgano competente, de oficio o a instancia de parte, podrá adoptar medidas provisionales que estén previstas expresamente por una ley.
- En un plazo máximo de 15 días desde que se adopten esas medidas, el órgano deberá confirmarlas, modificarlas o levantarlas, decisión que se expresará en el acuerdo de iniciación del procedimiento.

- Si no se inicia el procedimiento en ese plazo o si el acuerdo de iniciación no se pronuncia sobre las medidas provisionales, éstas quedarán sin efecto.

Una vez iniciado el procedimiento:

- Si existen datos o elementos de juicio suficientes y para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, el órgano competente para resolver el procedimiento podrá acordar, de oficio o a instancia de parte, las medidas provisionales que estime oportunas.
- Si durante la tramitación del procedimiento sobrevienen circunstancias nuevas o algunas no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento en el que fueron adoptadas, las medidas provisionales podrán ser eliminadas o modificadas. En todo caso, se extinguirán con la eficacia de la resolución que ponga fin al procedimiento administrativo.

4.2.2. Ordenación del procedimiento.

Implica un conjunto de actividades impulsadas de oficio, es decir por el órgano que tramita, dirigidas a conseguir que el procedimiento se desenvuelva con eficacia y celeridad.

De acuerdo con la ley, la tramitación de los expedientes que tengan idéntica naturaleza ha de seguir el orden riguroso de iniciación de asuntos.

Los trámites que deban ser cumplimentados por los interesados deberán realizarse en el plazo de 10 días desde su notificación.

Las cuestiones incidentales que se susciten en el procedimiento, no suspenderán su tramitación, salvo la recusación.

4.2.3. Instrucción del procedimiento.

Implica un conjunto de actos realizados *de oficio*, es decir por el órgano que tramita, o propuestos por los interesados, necesarios para determinar, conocer o comprobar los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución.

Los principales trámites de la instrucción son:

- Las alegaciones.
- Los informes.
- La prueba.
- La audiencia del interesado.
- La información pública.
- La propuesta de resolución.

Alegaciones.

Las alegaciones son las razones y datos que las personas interesadas presentan a la Administración en apoyo de sus pretensiones.

Pueden ser presentadas en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia.

En todo momento podrán los interesados alegar los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos preceptivamente señalados o la omisión de trámites que pueden ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto.

Dichas alegaciones podrán dar lugar, si hubiere razones para ello, a la exigencia de responsabilidad disciplinaria.

Informes.

Los informes son manifestaciones de conocimiento o de juicio que tienen por finalidad dar a conocer hechos, argumentos o pareceres a la autoridad que debe adoptar una decisión administrativa.

Pueden ser: preceptivos o facultativos y vinculantes o no vinculantes:

- **Preceptivos:** cuando las disposiciones legales o reglamentarias ordenan a las autoridades con competencia para decidir que, antes de hacerlo, recaben y conozcan determinados informes y su no presentación en plazo puede llevar a la interrupción de los plazos de los trámites sucesivos del procedimiento.

- **Facultativos:** cuando las autoridades administrativas estimen necesario o conveniente conocer algún o algunos pareceres antes de resolver, en cuyo caso, pueden solicitar la emisión de informes, y si no se presentan en plazo no podrán ser tenidos en cuenta al adoptar la correspondiente resolución.
- **Vinculantes:** son aquellos cuyo contenido ha de ser asumido por el órgano que tramita. Los imponen las normas jurídicas cuando quieren que dos órganos administrativos, el que informa y el que tramita, se pongan de acuerdo para crear el contenido de una decisión.

Los informes serán siempre facultativos y no vinculantes, salvo disposición expresa en contrario.

Los informes serán evacuados en el plazo de 10 días, salvo que una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento permita o exija otro plazo mayor o menor.

Prueba.

La decisión que adopte el órgano administrativo habrá de basarse en los datos que, existiendo en el expediente, hayan sido comprobados.

La *prueba* es el medio empleado para demostrar la existencia de los hechos que han de ser valorados por el órgano administrativo cuando tenga que adoptar la decisión final.

La práctica de las pruebas puede ser voluntaria o puede venir exigida por las normas:

- Podrán practicarse a instancia de la Administración o a petición de los interesados en el procedimiento. En este último caso, si se desestima la petición, dicha decisión tendrá que ser motivada. Por el contrario, si se estima y la práctica de la prueba implica gastos que no deba soportar la Administración, ésta podrá exigir a la persona interesada que anticipe el abono de los mismos.

- La Administración tiene el deber de comprobar los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución y cuando no tenga por ciertos los hechos alegados por los interesados acordará la apertura de un período de prueba en el que se practiquen cuantas se estimen pertinentes.

La Administración comunicará a los interesados, con antelación suficiente, el inicio de las actuaciones necesarias para la realización de las pruebas que hayan sido admitidas, indicándoles lugar, fecha y hora en que se llevarán a cabo y advirtiéndoles de que, si lo desean, pueden nombrar a técnicos que les asistan.

Audiencia de la persona interesada.

La ley exige que, inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, los expedientes se pongan de manifiesto a los interesados para que, en un plazo no inferior a 10 días ni superior a 15, presenten las alegaciones y documentos que estimen pertinentes en defensa de sus derechos e intereses.

Las personas interesadas no están obligadas a cumplir con este trámite y pueden dejarlo transcurrir o, dentro de ese plazo, manifestar su decisión de no efectuar alegaciones ni aportar nuevos documentos o justificantes, con lo que se tendrá por realizado el trámite de audiencia.

No será necesario realizar el trámite de audiencia, sin embargo, cuando no figuren en el procedimiento ni sean tenidos en cuenta en la resolución otros hechos ni otras alegaciones y pruebas que las aducidas por el interesado.

La vista del expediente tendrá lugar en la oficina o dependencia del órgano ante el que se tramite.

Por el contrario, cuando los interesados en un procedimiento son un grupo indeterminado de sujetos o son inicialmente desconocidos, los expedientes se someterán a información pública.

- En este caso, se anunciará en el Boletín Oficial del Estado, en el de la Comunidad Autónoma o en el de la provincia respectiva, a fin de que cualquier persona física o jurídica pueda examinar el procedimiento, o la parte del mismo que se acuerde.
- El anuncio señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular las alegaciones que, en ningún caso, podrá ser inferior a 20 días.

La comparecencia en el trámite de información pública no otorga, por sí misma, la condición de interesado.

Propuesta de resolución.

La propuesta es el proyecto de decisión que prepara quien ha instruido el expediente, el cual lo eleva a la autoridad que debe decidir.

Como regla general las propuestas no son vinculantes, por lo que el órgano competente para decidir puede aceptar la propuesta y convertirla en decisión propia o bien manifestar una voluntad total o parcialmente distinta de la propuesta.

Excepcionalmente pueden ser vinculantes, en cuyo caso son las leyes o reglamentos las que imponen al órgano que tiene que decidir la obligación de hacerlo de acuerdo con la propuesta.

4.2.4. Finalización del procedimiento.

El procedimiento termina, normalmente, con la resolución administrativa que se adopte.

Existen además otras causas de finalización:

- Desistimiento.
- Renuncia.
- Caducidad.
- Imposibilidad determinada por causas sobrevenidas.
- Por terminación convencional.

Imposibilidad de continuar por causas sobrevenidas.

Comprende una serie de supuestos en que el procedimiento debe darse por finalizado, con el consiguiente archivo de las actuaciones. Entre otros supuestos, suele incluir el fallecimiento de los interesados, la modificación de la situación jurídica de éstos y las reformas legislativas.

En todos estos casos la Administración deberá dictar resolución declarando la circunstancia que concurra, pero sin necesidad de pronunciarse sobre el fondo del asunto.

Desistimiento.

Toda persona interesada podrá desistir de su solicitud, es decir, apartarse de lo que inicialmente hubiese solicitado. Si el escrito de iniciación se hubiera formulado por dos o más interesados, el desistimiento sólo afectará a aquellos que la hubiesen formulado.

Esta decisión debe ser aceptada por la Administración y llevará a que ésta declare concluido el procedimiento, salvo que habiéndose personado en el mismo terceras personas interesadas, soliciten éstas la continuación en el plazo de 10 días desde que fueron notificados del desistimiento.

La decisión de desistimiento del interesado no es obstáculo para que éste vuelva a intentar hacer valer su derecho en un procedimiento posterior. Sin embargo cuando se desiste de un recurso, la firmeza que adquiere la resolución impugnada imposibilitará por regla general una nueva interposición.

Renuncia.

Todo interesado podrá renunciar a sus derechos o al derecho en que se funde su solicitud, siempre que la renuncia a ese derecho no esté prohibida por el ordenamiento jurídico.

Para que esta decisión sea aceptada por la Administración ésta debe comprobar:

- Que el derecho que se pretende renunciar tiene su origen o no en la Ley.
- Si lo tuviera, si la renuncia es o no contraria al interés u orden público y perjudica o no a terceros, o si está prohibida o no por el ordenamiento jurídico.

La decisión de renuncia de un derecho tiene una eficacia inmediata sobre el derecho mismo que sirve de fundamento a la pretensión y sólo indirectamente afecta al procedimiento.

Tanto el desistimiento como la renuncia podrán hacerse por cualquier medio que permita su constancia.

Caducidad.

La caducidad constituye un supuesto de finalización del procedimiento por causa imputable al interesado.

Paralizado un procedimiento que haya sido iniciado a solicitud de la persona interesada, por causa imputable al mismo, la Administración le advertirá de que, si en el plazo de 3 meses no realiza las actividades necesarias para reanudar la tramitación del procedimiento, se producirá la caducidad del mismo, con archivo de las actuaciones.

Requisitos para que se produzca la caducidad:

- Que la inactividad del interesado se refiera a trámites indispensables para dictar resolución.
- Que la Administración haya advertido al interesado causante de la paralización.
- Que, ante la no reanudación del procedimiento a pesar de la advertencia, la Administración declare la *caducidad*.

La caducidad no implicará por sí sola la prescripción de las acciones del particular o de la Administración, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción.

Terminación convencional.

La Administración podrá celebrar acuerdos pactos, pactos, convenios o contratos con personas tanto de derecho público como privado, instrumentos todos ellos que podrán tener la consideración de finalizadores de los procedimientos administrativo.

Para que estos instrumentos puedan considerarse como finalizadores del procedimiento administrativo, deberán reunir los siguientes requisitos:

- No ser contrarios al ordenamiento jurídico
- No versar sobre materias no susceptibles de transacción
- Que tengan por objeto satisfacer el interés público que tienen encomendado
- Que tengan el alcance, efectos y régimen jurídico específico que en cada caso prevea la disposición que lo regule.
- Deben establecer, como contenido mínimo, la identificación de las partes, el ámbito personal, territorial y funcional, y el plazo de vigencia.
- Los acuerdos que se suscriban nunca supondrán alteración de las competencias atribuidas a los órganos administrativos ni de las responsabilidades que correspondan a las autoridades y funcionarios relativas al funcionamiento de los servicios públicos.

Resolución.

Constituye la forma más habitual de finalización de los procedimientos.

La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo.

La resolución debe ser congruente con la petición del interesado que inició el procedimiento o con el acuerdo de iniciación del mismo adoptado por la Administración, pero puede ir más allá de lo pedido, ya que puede resolver todas las cuestiones recogidas en el expediente. Sin embargo, en ningún caso puede la Administración agravar la situación inicial de la persona interesada, aunque sí podrá, si lo cree procedente, iniciar de oficio un nuevo procedimiento.

La resolución debe contener:

- La decisión adoptada, que deberá ser motivada (es decir, deberá contener una explicación sobre las razones de hecho y los fundamentos de derecho en que se basa) en los siguientes casos:
 - Los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos.
 - Los que resuelvan procedimientos de revisión de oficio de disposiciones o actos administrativos, recursos administrativos, reclamaciones previas a la vía judicial y procedimientos de arbitraje.
 - Los que se separen del criterio seguido en actuaciones precedentes o del dictamen de órganos consultivos.
 - Los acuerdos de suspensión de actos, cualquiera que sea el motivo de ésta, así como la adopción de medidas provisionales.
 - Los acuerdos de aplicación de la tramitación de urgencia o de ampliación de plazos.
 - Los que se dicten en ejercicio de potestades discrecionales, así como los que deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.
- Expresar los recursos que quepan contra la resolución, con indicación del órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno.
- La resolución habrá de expresarse mediante escrito, a menos que su naturaleza exija o permita otra forma más adecuada de expresión y constancia.
- Las decisiones administrativas han de exteriorizarse para producir consecuencias jurídicas.

4.2.5. El silencio administrativo como finalizador del procedimiento.

a) Requisitos generales del silencio administrativo.

El silencio administrativo es una *ficción* que la Ley establece en beneficio de la persona interesada, en virtud de la cual se considera estimada (silencio positivo) o desestimada (silencio negativo) la solicitud de aquel cuando la Administración incumple el deber que tiene de dictar resolución expresa y notificarla al interesado con los requisitos que la ley establece.

Transcurrido el plazo máximo para resolver y notificar fijado en las normas reguladoras del procedimiento sin que se haya dictado resolución, se pone en marcha la figura del silencio administrativo que terminará por considerar estimada (silencio positivo) o desestimada (silencio negativo) la solicitud de la persona interesada, permitiéndole, al menos en este último caso, interponer los recursos correspondientes si considera que esa denegación presunta, por el transcurso del tiempo, vulnera sus derechos o intereses reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Requisitos para que se aplique la figura del silencio administrativo:

- Que la Administración esté obligada a dictar resolución en un plazo de tiempo determinado.
- Que habiendo transcurrido el plazo marcado por las leyes, no se haya notificado al interesado resolución administrativa alguna.

b) Plazos para resolver.

Máximo de 6 meses:

- El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento, el cual no será nunca superior a 6 meses.
- No obstante lo anterior, este plazo podrá ser mayor cuando:

- Por ley se establezca
- Se prevea en una normativa comunitaria.

Máximo de 3 meses:

- Cuando las normas de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de 3 meses.

Excepciones:

- No obstante lo anterior, el transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá *suspender* en los siguientes casos:
 - Por el tiempo que medie entre la notificación a un interesado para que subsane en un determinado plazo deficiencias o la falta de aportación de algún documento observadas en un procedimiento, y la efectiva subsanación de esas deficiencias o el transcurso del plazo concedido para ello (10 días ampliable a 5 más).
 - Por el tiempo que medie entre la petición y pronunciamiento de un órgano de las Comunidades Europeas, cuando sea preceptivo.
 - Por un tiempo máximo de 3 meses, cuando deban solicitarse informes preceptivos y determinantes del contenido de la resolución a otro órgano administrativo.
 - Por el tiempo necesario para la realización de pruebas técnicas o análisis contradictorios propuestos por las personas interesadas.
 - Por el tiempo necesario para que concluyan las negociaciones para la terminación convencional del procedimiento, cuando así se acuerde por las partes.
 - Excepcionalmente podrá acordarse la ampliación del plazo para resolver y notificar, mediante resolución motivada. En todo caso, la ampliación del plazo no podrá ser superior al establecido para la tramitación del procedimiento.

c) Forma de computar esos plazos.

Además de las reglas que se expresan a continuación, hemos de tener en cuenta las normas que rigen para el cómputo de plazos en general, y que se recogen en el Apartado 4.1.2 de este Capítulo.

- Cuando los procedimientos se hayan iniciado de oficio, el plazo para notificar la resolución expresa se contará desde la fecha del acuerdo de iniciación.
- Cuando los procedimientos se hayan iniciado a solicitud del interesado, el plazo se contará desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

d) Derecho de los ciudadanos a conocer los plazos de cada procedimiento.

Las Administraciones Públicas deben publicar y mantener actualizadas, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como los efectos (positivos o negativos) que produzca el silencio administrativo.

También deben informar a las personas interesadas del plazo máximo establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que produzca el silencio, debiendo incluir esta información en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio o en la comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la solicitud en el registro competente para su tramitación.

La Administración del Estado y las Comunidades Autónomas fijarán en su respectivo ámbito, el calendario de días inhábiles a efectos de cómputos de plazos.

- El calendario aprobado por las Comunidades Autónomas comprenderá los días inhábiles de las Entidades que integran la Administración Local correspondiente a su ámbito territorial.

- Dicho calendario deberá publicarse antes del comienzo de cada año en el Boletín Oficial que corresponda y en otros medios de difusión que garanticen su conocimiento por los ciudadanos.

Efectos estimatorios o desestimatorios del silencio administrativo.

En los procedimientos iniciados a instancia de los interesados, como regla general, los interesados podrán entender estimadas por silencio administrativo sus solicitudes, salvo que una norma con rango de Ley o norma de Derecho Comunitario establezca lo contrario.

Se exceptúan de la aplicación de esta regla los siguientes procedimientos:

- Los iniciados en ejercicio del derecho de petición del artículo 29 de la Constitución Española.
- Aquellos en los que la estimación pudiera tener como consecuencia que se transfieran al solicitante, o a un tercero, facultades relativas al dominio público o al servicio público.
- Los procedimientos de impugnación de actos o de disposiciones. No obstante, cuando el recurso de alzada se haya interpuesto contra la desestimación por silencio administrativo de una solicitud por el transcurso del plazo, el recurso se entenderá estimado si, llegado el plazo de resolución, el órgano administrativo competente no dictase resolución expresa sobre el mismo.

Eficacia de los actos producidos por silencio administrativo.

Los actos administrativos producidos por silencio administrativo podrán hacerse valer tanto ante la Administración como ante cualquier persona.

Producen efectos desde el vencimiento del plazo máximo en el que debe dictarse y notificarse la resolución expresa sin que la misma se haya producido.

La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la

interposición del recurso administrativo o contencioso administrativo que resulte procedente.

Para probar la existencia del acto administrativo *presunto* puede utilizarse cualquier medio de prueba admitido en Derecho, incluido el certificado acreditativo del silencio producido, que podrá solicitarse al órgano competente para resolver, el cual deberá emitirlo en el plazo máximo de 15 días.

5. EFICACIA DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.

5.1. Efectos Generales.

Cuando un acto reúne todos los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico administrativo, se le considera plenamente válido y será ejecutivo con arreglo a lo dispuesto en la Ley.

Por regla general, se presume que los actos administrativos son válidos y producen efectos desde la fecha en que se dicten, salvo que en ellos se disponga otra cosa.

La eficacia de un acto quedará demorada:

- Cuando así lo exija el contenido del acto.
- Cuando esté supeditada a su notificación, publicación o aprobación superior.

Se le podrá otorgar eficacia retroactiva, excepcionalmente:

- Cuando se dicten en sustitución de otros anulados.
- Cuando produzcan efectos favorables al interesado, y siempre que existieran los supuestos de hecho necesarios en la fecha a que se retrotraigan y no se lesionen derechos o intereses legítimos de terceros.

Por el contrario, cuando un acto no reúne los requisitos que el ordenamiento exige, su eficacia no es válida. En este caso estaríamos ante los supuestos de invalidez y de irregularidad de los actos administrativos, que habrán de hacerse valer a través de los medios de impugnación previstos en Derecho.

5.2. Notificación.

Con carácter general, se notificarán a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses.

Los actos administrativos deberán notificarse en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en que fueran dictados.

La notificación deberá contener:

- El texto íntegro de la resolución.
- La indicación de si es o no definitivo en vía administrativa.
- El recurso que proceda contra el mismo, órgano ante el que ejercitarlo y plazo para su interposición.

Efectos de las notificaciones:

- En general, la obligación de notificar se entenderá cumplida si se ha notificado el texto íntegro de la resolución y se acredita el intento de notificación.
- Las notificaciones en las que constando el texto íntegro del acto omitiesen alguno de los demás requisitos, surtirán efecto cuando la persona interesada realice actuaciones que supongan el conocimiento de la resolución o interponga cualquier recurso.

Las notificaciones se practicarán:

- Por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el interesado.
- La notificación se practicará en el domicilio indicado por el interesado, y:
 - Si no estuviera presente se podrá hacer cargo de la misma cualquier persona que estuviera en su domicilio y acreditara su identidad.
 - Si nadie pudiera hacerse cargo, se hará constar así en el expediente y se repetirá el intento en hora distinta en los 3 días siguientes.

- Si la persona interesada rechazara la notificación se hará constar en el expediente y se tendrá por efectuado el trámite.
- Si los interesados en el procedimiento fueran desconocidos, se ignorará el lugar de la notificación o bien ésta, a pesar de haber sido intentada, no pudiera realizarse, la notificación se hará mediante anuncios publicados:
 - En el tablón de edictos del Ayuntamiento en su último domicilio conocido.
 - En el Boletín Oficial del Estado, la Comunidad Autónoma o de la Provincia, según la Administración de la que proceda el acto a notificar.
- Cabe también la notificación a través de medios telemáticos, siempre que:
 - El interesado hubiera consentido expresamente su utilización.
 - Se identifique la dirección electrónica correspondiente.
 - En este caso, la notificación se entenderá practicada en el momento en que se produzca el acceso a su contenido en la dirección electrónica correspondiente.

5.3. Publicación.

La publicación sustituirá a la notificación surtiendo sus mismos efectos:

- Cuando el acto tenga por destinatario a una pluralidad indeterminada de personas.
- Cuando se trate de actos dictados en el curso de un procedimiento selectivo o de concurrencia pública.

Los actos administrativos serán objeto de publicación:

- Cuando así lo establezcan las normas reguladoras de cada procedimiento.
- Cuando lo aconsejen razones de interés público apreciadas por el órgano competente.

6. EJECUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA.

6.1. Criterios Generales.

Los actos de las Administraciones Públicas sujetos a Derecho Administrativo serán inmediatamente ejecutivos, salvo:

- Los supuestos previstos por el artículo 111 (suspensión de la ejecución) y 138 (no es ejecutiva la resolución sancionadora que no ponga fin a la vía administrativa) de la LRJ-PAC.
- En aquellos casos en que una disposición establezca lo contrario o necesiten aprobación o autorización superior.
- La ejecutividad de los actos administrativos significa que éstos tienen plena fuerza obligatoria y ejecutiva. No sólo obligará a su destinatario, sino que la Administración podrá, en principio, llevarlo a efecto sin necesidad de pedir a los tribunales de justicia que sean ellos los que obliguen a ejecutar los actos administrativos.

6.2. Ejecución Forzosa.

La Administración Pública podrá proceder a la ejecución forzosa de sus actos, siempre que se den las siguientes circunstancias:

- Que el interesado haya recibido notificación de la resolución administrativa.
- Que exista certeza de que la persona interesada se niega a ejecutar el acto voluntariamente.
- Que exista previo apercibimiento de la Administración al interesado.

La ejecución forzosa se podrá realizar, respetando siempre el principio de proporcionalidad, a través de los siguientes medios:

- Apremio sobre el patrimonio, según la normativa que regula el procedimiento recaudatorio.
- Ejecución subsidiaria, cuando el acto pueda ser realizado por personas distintas al obligado.
- Multa coercitiva, cuando así lo autoricen las leyes.

- Compulsión sobre las personas, en los casos autorizados por la Ley y siempre dentro del respeto debido a la dignidad de la persona y a los derechos reconocidos en la Constitución Española.

7. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS.

Página web del Gobierno de Navarra:
www.cfnavarra.es

Boletín Oficial de Navarra:
www.cfnavarra.es/bondix.htm

Oficina de Atención al Ciudadano:
Teléfono 848 42 71 00 / 848 42 71 15

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra
Avda. San Ignacio, 1 31002 Pamplona
Teléfono: 848 42 70 00 - Fax: 848 42 71 25
Correo electrónico: rgeneral@cfnavarra.es

Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra
Parque Tomás Caballero, 1 31005 Pamplona
Teléfono: 848 42 77 04
Correo electrónico: www.cfnavarra.es/info-local

Tribunal Administrativo de Navarra C/ Iturrama 10,
entrada calle Esquíroz 31007 Pamplona
Teléfono: 848 42 36 00 - Fax: 848 42 36 06

Página web Administración del Estado
www.administracion.es

Ministerio de Administraciones Públicas
Paseo de la Castellana, 3. 28046 Madrid
Tf.: 91 273 30 50/ 273 90 00; Fax: 91 273 11 39
Página web: www.map.es
Correo electrónico: portal@map.es

Delegación del Gobierno en Navarra
Plaza de las Merindades, s/n 31071 Pamplona
Tf.: 948 29 74 00; Fax: 948 24 74 10
Correo electrónico: oiac@navarra.map.es

**Oficina de Información Administrativa de la
Delegación del Gobierno en Navarra**

C/Paulino Caballero, 19 31071 Pamplona
Tf. 948 29 74 00; Fax 948 24 74 10
Correo electrónico: oiacac@navarra.map.es

Centro de Información Administrativa

C/María de Molina, 50. 28071 Madrid
Tf.: 91 273 30 50
Correo electrónico: portal@map.es

Dirección General para la Administración Local

Plaza de España, 17. Madrid
Tf.: 91 273 35 69
Página web: www.map.es

Defensora del Pueblo de Navarra

C/Emilio Arrieta, 12 31002 Pamplona
Tf: 948 20 35 71 Fax: 948 20 35 49
Tfno de Atención Directa: 900 702 900
Correo electrónico: info@defensora-navarra.com
Página web: www.defensora-navarra.com

**LOS RECURSOS FRENTE
A LAS ACTUACIONES
ADMINISTRATIVAS
(Art. 149.1.18 y Art. 106.1
C.E.)**

CAPÍTULO

3

LOS RECURSOS FRENTE A LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS (Art. 149.1.18 y Art. 106.1 C.E.)

ÍNDICE

1. REFERENCIAS NORMATIVAS

- 1.1. Normativa Estatal
- 1.2. Normativa Foral

2. CONCEPTO Y CLASES

3. RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- 3.1. Objeto de los Recursos
- 3.2. Interposición del Recurso
- 3.3. Efectos de la interposición del Recurso
- 3.4. Tipos de Recursos
 - 3.4.1. Recurso de Alzada
 - 3.4.2. Recurso Potestativo de Reposición
 - 3.4.3. Recurso Extraordinario de Revisión
 - 3.4.4. Recurso de Alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra
- 3.5 Las impugnaciones económico-administrativas en Navarra
 - 3.5.1 Recurso de reposición
 - 3.5.2 Reclamación económico-administrativa

4. RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS PREVIAS A LA VÍA JUDICIAL

- 4.1. Objeto de las Reclamaciones Administrativas Previas
- 4.2. Efectos de las Reclamaciones Administrativas Previas

4.3. Tipos de Reclamación Administrativa Previa

- 4.3.1. Reclamación Previa a la Vía Judicial Civil
- 4.3.2. Reclamación Previa a la Vía Judicial Laboral

5. RECURSO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

5.1. Referencias Normativas

5.2. Objeto

5.3. Las partes en el proceso contencioso-administrativo

- 5.3.1. Capacidad procesal
- 5.3.2. Legitimación
- 5.3.3. Representación y defensa de las partes

5.4. Requisitos del escrito de recurso

5.5. Plazos para interponer el recurso

5.6. Órganos de la Jurisdicción Contencioso Administrativa

- 5.6.1. Asuntos de los que conocen los Juzgados de lo Contencioso Administrativo con sede en Navarra
- 5.6.2. Asuntos de los que conoce la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra

6. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS

1. REFERENCIAS NORMATIVAS.

1.1. Normativa Estatal.

- Ley 30/1992 de 26 de Noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJ-PAC), en sus artículos 107 a 126 (B.O.E. núm. 285, de 27 de noviembre; rect. B.O.E. núm. 311, de 28 de diciembre de 1992).
- Ley 29/1998 de 13 de Julio, reguladora de la Jurisdicción Contenciosa administrativa (B.O.E. núm. 187, de 14 de julio de 1998).
- Ley 4/1999 de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992 (B.O.E. núm. 12, de 14 de enero de 1999; rect. B.O.E. núm. 16 de 19 de enero de 1999 y núm. 30 de 4 de febrero de 1999).

1.2 Normativa Foral.

- Arts. 38, 61.c) de la Ley Orgánica 13/1982 de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra. (B.O.N. núm. 106 de 3 de septiembre de 1982; B.O.E. núm. 195, de 16 de agosto de 1982; rect. B.O.E. núm. 204, de 26 de agosto de 1982).
- Ley Foral 23/1983 de 11 de abril, del régimen jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (B.O.N. núm. 47, de 15 de abril de 1983; B.O.E. núm. 151, de 25 de junio de 1983)
- Ley Foral 6/1990 de 2 de julio, de Régimen de la Administración Local de Navarra. (B.O.N. núm. 84, de 13 de julio de 1990; B.O.E. núm. 192, de 11 de agosto de 1990).
- Decreto Foral 178/2001 de 2 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del recurso de reposición y de las impugnaciones económico-administrativas de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (B.O.N. núm. 102, de 22 de agosto de 2001).
- Decreto Foral 279/1990 de 18 de octubre, de desarrollo parcial de la Ley Foral 6/1990, en materia de impugnación de los actos y acuerdos de las Entidades Locales. (B.O.N. núm. 131, de 29 de octubre de 1990).

- Decreto Foral 31/1998 de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Tribunal Administrativo de Navarra (B.O.N núm. 25, de 27 de febrero de 1998).
- Decreto Foral 236/1997 de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Presidencia e Interior. (B.O.N núm. 120, de 6 de octubre de 1997).
- Decreto Foral 237/1997 de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda. (B.O.N núm. 120, de 6 de octubre de 1997).
- Decreto Foral 238/1997, de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Educación y Cultura. (B.O.N núm. 120, de 6 de octubre de 1997).
- Decreto Foral 239/1997, de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Salud. (B.O.N núm. 120, de 6 de octubre de 1997).
- Decreto Foral 240/1997 de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud. (B.O.N núm. 120, de 6 de octubre de 1997).
- Decreto Foral 243/1997, de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación. (B.O.N núm. 120 de 6 de octubre de 1997).

- Decreto Foral 247/1997 de 8 de septiembre, por el que se establecen los plazos de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Departamento de Industria, Comercio, Turismo y Trabajo. (B.O.N núm. 120, de 6 de octubre de 1997)

2. CONCEPTO Y CLASES.

La obligación constitucional de que la Administración Pública actúe con pleno sometimiento a la Ley y al Derecho, trae como consecuencia la existencia de unos instrumentos y mecanismos de control de las actuaciones administrativas.

Estos instrumentos de control podrán ser:

- De carácter administrativo, a través de los cuales se persigue la revisión de las actuaciones o de la inactividad de una Administración Pública (recursos administrativos y reclamaciones administrativas previas).
- De carácter judicial, a través de los Juzgados y Tribunales del orden contencioso-administrativo, que conocerán de las pretensiones que se deduzcan en relación con las actuaciones de una Administración Pública, sujetas al Derecho Administrativo (recurso contencioso-administrativo).

En definitiva, los recursos y reclamaciones frente a las actuaciones administrativas, serán mecanismos de control de la actividad de las Administraciones Públicas para garantizar su funcionamiento ajustado al ordenamiento jurídico y la protección de los administrados frente al ejercicio de las potestades exorbitantes que tienen atribuidas.

3. RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

3.1. Objeto de los Recursos.

Los recursos administrativos son actuaciones que pueden llevar a cabo las personas que tengan la consideración de interesadas en el procedimiento administrativo de que se trate, para solicitar a la Administración la revisión de sus actuaciones administrativas.

Los recursos administrativos deberán estar fundamentados en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad contemplados en los artículos 62 (actos nulos) y 63 (actos anulables) de la LRJ-PAC.

Serán recurribles en vía administrativa:

- Las resoluciones administrativas que ponen fin al procedimiento o agoten la vía administrativa (ver apartado 3.4.2.a) de este Capítulo).
- Los actos de trámite del procedimiento, cuando éstos:
 - Decidan directa o indirectamente el fondo del asunto.
 - Determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento.
 - Produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos.

No serán recurribles en vía administrativa:

- Las disposiciones administrativas de carácter general.
- Los actos y decisiones administrativas sujetas al Derecho Privado o Laboral.

3.2. Interposición del Recurso.

Todo escrito de interposición de recurso deberá expresar:

- Nombre y apellidos de la persona que recurre, así como su identificación personal.
- Acto que se recurre y la razón o razones de su impugnación.

- Lugar, fecha, firma del recurrente, identificación del medio y, en su caso, del lugar que se señale a efectos de notificaciones.
- Órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige.
- Otras particularidades exigidas, en su caso, por las disposiciones específicas

3.3. Efectos de la presentación del Recurso.

La interposición de cualquier recurso no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo en los casos en que una norma disponga lo contrario.

No obstante, el órgano encargado de resolver el recurso podrá suspender, de oficio o a solicitud del recurrente, la ejecución del acto impugnado cuando concurren algunas de las siguientes circunstancias:

- Que la ejecución pudiera causar perjuicios de imposible o difícil reparación.
- Que la impugnación se fundamente en alguna de las causas de nulidad de pleno derecho previstas en el artículo 62.1 de la LRJ-PAC.

La decisión sobre la suspensión o no del acto, se adoptará una vez se hayan tenido en cuenta el perjuicio que causaría la suspensión al interés público o a terceros y el perjuicio que se causa a las personas que recurran como consecuencia de la eficacia inmediata del acto recurrido.

3.4. Tipos de Recursos.

De acuerdo con lo establecido en la LRJ-PAC, existen tres tipos de recursos administrativos, según el acto y el momento de la impugnación.

En todo caso, el error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que se deduzca su verdadero carácter.

3.4.1. Recurso de Alzada.

a) Objeto.

Se podrá presentar contra las resoluciones que pongan fin al procedimiento y los actos de trámite, cuando éstos decidan directa o indirectamente el fondo del asunto, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento, produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos.

No obstante lo anterior, las leyes podrán sustituir el recurso de alzada en supuestos o ámbitos sectoriales determinados, y cuando la especificidad de la materia así lo justifique, por otros procedimientos de impugnación, reclamación, conciliación, mediación y arbitraje, con respeto a los principios, garantías y plazos exigidos por la LRJ-PAC.

b) Fundamentación.

El recurso puede fundamentarse en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad contemplados en los artículos 62 y 63 de la LRJ-PAC.

c) Forma.

Mediante la presentación de un escrito dirigido al órgano superior jerárquico del órgano que dictó el acto que se quiere recurrir.

En el caso de los Tribunales y órganos de selección de personal al servicio de las Administraciones Públicas, se considerarán jerárquicamente dependientes de la Autoridad que haya nombrado al Presidente de los mismos.

d) Plazo para la interposición.

En el caso de actos expresos, el plazo será de un mes desde la fecha de notificación.

En ausencia de acto expreso, el plazo será de tres meses a contar desde el día siguiente a aquel que, de acuerdo con su normativa específica, se produzcan los efectos del silencio administrativo.

e) Tramitación.

La resolución que resuelva el recurso de alzada deberá ser notificada en el plazo máximo de 3 meses.

Transcurrido ese plazo sin que recaiga resolución se podrá entender desestimado el recurso, salvo que el recurso de alzada se haya interpuesto, precisamente, contra la desestimación por silencio administrativo de una solicitud, en cuyo caso se entenderá estimado.

f) Impugnación.

Contra la resolución de un recurso de alzada no cabrá ningún otro recurso administrativo, salvo el recurso extraordinario de revisión, cuando concurra alguna de las circunstancias expresamente previstas en el art. 118 LRJ-PAC.

3.4.2. Recurso Potestativo de Reposición.

a) Objeto.

Podrá presentarse contra los actos administrativos que pongan fin a la vía administrativa, como son:

- Las resoluciones de los órganos administrativos que carezcan de superior jerárquico, salvo que una ley establezca lo contrario.
- Las demás resoluciones de órganos administrativos, cuando una disposición legal o reglamentaria así lo establezca.
- Los acuerdos, pactos, convenios o contratos que tengan la consideración de finalizadores del procedimiento.

Las leyes podrán sustituir el recurso de reposición en supuestos o ámbitos sectoriales determinados, y cuando la especificidad de la materia así lo justifique, por otros procedimientos de impugnación, reclamación, conciliación, mediación y arbitraje, siempre que se respete su carácter potestativo para el interesado.

b) Forma.

El recurso de reposición tiene carácter potestativo, lo que significa que se puede decidir entre:

- Plantearlo, en cuyo caso el escrito de recurso habrá de presentarse ante el mismo órgano administrativo que hubiera dictado el acto, o
- No presentarlo, en cuyo supuesto habrá de dirigir la impugnación directamente ante la Jurisdicción contencioso administrativa.

c) Plazo.

Si el acto fuera expreso, el plazo para la interposición del recurso será de un mes.

Si el acto no fuera expreso, el plazo será de tres meses y se contará desde el día siguiente a aquel que, de acuerdo con su normativa específica, se produzcan los efectos del silencio administrativo.

Fuera de estos plazos sólo será posible la impugnación ante la Jurisdicción contencioso administrativa.

d) Tramitación.

El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes.

Hasta que no haya sido resuelto expresa o tácitamente este recurso, no será posible iniciar la vía contencioso administrativa ante los Tribunales de Justicia.

e) Impugnación.

Contra la resolución de un recurso de reposición no podrá interponerse de nuevo dicho recurso.

3.4.3. Recurso Extraordinario de Revisión.

a) Objeto.

Podrá interponerse el recurso extraordinario de revisión contra los actos firmes en vía administrativa (Ver apartado 3.4.2.a) de este capítulo).

b) Fundamentación.

El recurso procede siempre que concurren alguna de las siguientes circunstancias:

- Que al dictarlos se hubiera incurrido en error de hecho, que resulte de los propios documentos incorporados al expediente.
- Que aparezcan documentos de valor esencial para la resolución del asunto que, aunque sean posteriores, evidencien el error de la resolución recurrida.
- Que en la resolución hayan influido esencialmente documentos o testimonios declarados falsos por sentencia judicial firme, anterior o posterior a aquella resolución.
- Que la resolución se hubiese dictado como consecuencia de prevaricación, cohecho, violencia, maquinación fraudulenta u otra conducta punible y se haya declarado así en virtud de sentencia judicial firme.

c) Forma.

El escrito de recurso extraordinario de revisión se presenta ante el órgano administrativo que dictó el acto recurrido.

Este mismo órgano es el encargado de resolver el recurso.

d) Plazos.

El plazo para la interposición del recurso extraordinario de revisión depende del supuesto en el que se fundamente:

- Si nos encontramos en el primer supuesto de los señalados anteriormente, el plazo será dentro de los cuatro años siguientes a la fecha de la notificación de la resolución impugnada.
- En los demás supuestos, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento de los documentos o desde que la sentencia judicial quedó firme

e) Tramitación.

El órgano competente para la resolución del recurso podrá acordar motivadamente la inadmisión a trámite:

- Cuando el recurso no se funde en alguna de las causas señaladas.
- Cuando se hubiesen desestimado, en cuanto al fondo, otros recursos substancialmente iguales.

Si se admite a trámite, el órgano administrativo deberá decidir sobre el fondo de la cuestión que hubiera resuelto el acto recurrido.

Transcurrido el plazo de tres meses desde la interposición del recurso extraordinario de revisión sin haberse dictado y notificado la resolución, se entenderá desestimado quedando abierta la vía jurisdiccional contencioso administrativa.

Recurso Potestativo de Alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra

Objeto

Son impugnables en alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra los actos y acuerdos de las **Entidades Locales de Navarra** sujetos al control de la Jurisdicción contencioso-administrativa.

Fundamentación

El recurso de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra podrá fundarse en cualquier infracción del ordenamiento jurídico, incluida la desviación de poder.

Forma, Plazo y Lugar de presentación

El recurso de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra es **potestativo** y **gratuito** no siendo necesario abogado ni procurador.

El escrito de interposición del recurso deberá expresar el nombre y apellidos del recurrente, su domicilio a efectos de notificaciones, fecha y lugar en que el recurso se formula.

Igualmente deberá acompañarse al escrito de interposición la resolución recurrida y cuantos documentos considere necesarios el recurrente para justificar los derechos invocados en el recurso

El recurso de alzada deberá interponerse dentro del **mes siguiente** a la fecha de notificación o publicación del acto o acuerdo si fuera expreso, o a la fecha en que se entienda producida la denegación presunta de la correspondiente petición.

El recurso de alzada podrá presentarse en el Registro General del Gobierno de Navarra, en el del Tribunal Administrativo o en el de la Entidad Local que dictó el acto o acuerdo objeto de impugnación y en cualquiera de las dependencias o registros de los órganos habilitados para la recepción con arreglo a la LRJ-PAC.

Resolución e Impugnación

Los recursos de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra deberán resolverse en el plazo de seis meses contados a partir de la fecha de interposición. Transcurrido dicho plazo sin que recaiga resolución expresa, el recurso se entenderá desestimado.

Las resoluciones expresas o presuntas del Tribunal Administrativo de Navarra serán impugnables ante los órganos de la Jurisdicción contencioso-administrativa.

3.5 Las impugnaciones económico-administrativas en Navarra

3.5.1 Recurso de reposición

Objeto

- Todos los actos tributarios reclamables en vía económico administrativa son susceptibles de ser impugnados previamente en reposición.
- El recurso tiene carácter potestativo pudiendo el interesado instar directamente la reclamación económico-administrativa. No cabe instar simultáneamente ambos recursos.

Presentación

- El recurso de reposición se interpondrá en el plazo de **un mes** a contar desde el día siguiente a la notificación del acto cuya revisión se solicita.

- La presentación se hará por escrito indicando nombre y apellidos del recurrente, acto administrativo que se recurre, fecha en que se dictó, número de expediente y la razón de su impugnación.
- No es preceptiva la asistencia de abogado o procurador.
- La presentación del recurso no suspenderá la ejecución del acto impugnado.

Resolución e impugnación

- Es competente para conocer y resolver el recurso de reposición el órgano que haya dictado el acto impugnado, salvo que se atribuya su competencia a otro superior.
- El plazo máximo para resolver el recurso y notificar la resolución será de **un mes** a contar desde el día siguiente a su presentación. El recurso se entenderá desestimado si en el citado plazo de un mes no se hubiese notificado la resolución expresa al mismo. La resolución expresa se hará por escrito debidamente motivado.
- Contra la desestimación expresa o presunta del recurso de reposición cabrá la reclamación económico-administrativa ante el Tribunal Económico-Administrativo de Navarra.

3.5.2 Reclamación económico-administrativa

Objeto

- Son reclamaciones económico-administrativas las que versan sobre la gestión e inspección de los tributos y de las exacciones parafiscales, así como la recaudación, en general, de todos los ingresos de Derecho Público de la Hacienda Foral de Navarra.
- Los actos que reconozcan o denieguen un derecho o declaren una obligación y los de trámite que decidan directa o indirectamente el fondo del asunto, pongan término al procedimiento de gestión, lo hagan imposible, suspendan su continuación o produzcan la indefensión del interesado.

- En concreto, los siguientes actos administrativos: las liquidaciones (provisionales o definitivas), las resoluciones derivadas de una solicitud de rectificación de autoliquidación o de los actos de repercusión tributaria previstos legalmente, las resoluciones derivadas de una reclamación contra las retenciones o ingresos a cuenta efectuados por las personas obligadas por ley a ello, las resoluciones que aprueben comprobaciones de valor de los bienes y derechos, los que reconozcan o denieguen regímenes de exención o bonificación tributarias, los que impongan sanciones tributarias, los originados por la gestión recaudatoria.

Competencia, Legitimación e Interposición en plazo

- El Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra conocerá de las citadas impugnaciones económico-administrativas y adoptará propuestas de resolución que deberán ser ratificadas por el Gobierno de Navarra.
- Están legitimados para promover reclamaciones económico administrativas los obligados tributarios y cualquier otra persona cuyos intereses legítimos resulten afectados por el acto administrativo de gestión.
- La reclamación económico-administrativa se interpondrá por escrito en el plazo de **un mes** a contar desde el día siguiente a la notificación del acto recurrido o, en su caso, al de la desestimación tácita del recurso de reposición. La reclamación podrá presentarse en el Registro General del Gobierno de Navarra, en el Tribunal Económico-Administrativo Foral, ante el órgano que dictó el acto recurrido o en cualquiera de los órganos y registros habilitados para la recepción de solicitudes.
- El escrito de interposición deberá expresar el nombre y apellidos del recurrente, domicilio a efectos de notificaciones, lugar y fecha, acto o resolución recurrida, hechos que motivan la reclamación, fundamentos legales en que se apoya y la petición formulada de manera clara y precisa.

- La interposición de la reclamación económico-administrativa no suspende la ejecución del acto impugnado salvo previa ponderación suficientemente razonada del perjuicio que ésta causaría al interés público y el interés del recurrente y siempre que concurra alguna de las causas tasadas en el artículo 45 del citado Decreto Foral.

Resolución e impugnación

- El Tribunal Económico-Administrativo elaborará una **propuesta** de resolución en el plazo máximo de **un año**, congruente con las peticiones formuladas en la reclamación sin que quepa la “reformatio in peius”. Para ello, el Tribunal podrá:
 - Confirmar el acto impugnado si es conforme a Derecho desestimando la reclamación.
 - Anularlo total o parcialmente cuando se halle incurso en infracciones del ordenamiento jurídico, estimando la reclamación.
- Formular todas las declaraciones derechos y obligaciones que procedan, ordenando a los órganos de gestión que dicten otro u otros actos administrativos con arreglo a lo establecido en la propuesta de resolución.
- Transcurrido el citado plazo de un año sin que se haya resuelto la reclamación, el interesado podrá considerar desestimada la reclamación económico-administrativa
- Contra las citadas resoluciones procederá el recurso contencioso-administrativo.

4. RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS PREVIAS A LA VÍA JUDICIAL.

4.1. Objeto de las Reclamaciones Administrativas Previas.

Las reclamaciones administrativas previas es requisito previo al ejercicio de acciones fundadas en el Derecho Privado o Laboral contra cualquier Administración Pública.

Se exceptuará de este trámite preceptivo aquellos supuestos en que este requisito sea exceptuado por una disposición con rango de Ley.

4.2. Efectos de las Reclamaciones Administrativas Previas.

Si se plantea una reclamación administrativa previa, hasta que no haya sido resuelta o haya transcurrido el plazo en que deba entenderse desestimada, no podrá presentarse la impugnación ante la jurisdicción correspondiente.

Planteada la reclamación previa se interrumpirán los plazos para el ejercicio de las acciones judiciales.

4.3. Tipos de Reclamación Administrativa Previa.

La LRJ-PAC contempla dos tipos de reclamaciones administrativas previas:

- La reclamación previa a la vía judicial civil.
- La reclamación previa a la vía judicial laboral.

Las reclamaciones que formule el personal civil no funcionario al servicio de la Administración Militar se registrarán por sus disposiciones específicas.

4.3.1. Reclamación Previa a la Vía Judicial Civil.

a) Iniciación:

La reclamación se dirigirá al órgano competente de la Administración Pública que se trate.

b) Instrucción:

El órgano ante el que se haya presentado la reclamación la remitirá en el plazo de 5 días al órgano competente.

El órgano competente para resolver podrá ordenar que se complete el expediente con los antecedentes e informes que resulten necesarios.

c) Resolución:

La resolución de la reclamación previa se notificará al interesado.

Plazo:

La decisión de la reclamación deberá ser notificada a la persona interesada en el plazo de 3 meses, transcurrido el cual podrá considerar desestimada su reclamación y formular la correspondiente demanda judicial.

4.3.2. Reclamación Previa a la Vía Judicial Laboral.

Se tramita, en general, de la misma forma que la reclamación previa a la vía judicial civil.

Las particularidades que presenta la tramitación de este tipo de reclamación administrativa previa, son los siguientes:

- La reclamación debe dirigirse al jefe administrativo o director del organismo o establecimiento en el que el trabajador preste sus servicios.
- Si la Administración no notificase su decisión en el plazo de 1 mes, el trabajador podrá considerar desestimada su reclamación a los efectos de la acción judicial laboral correspondiente.

5. RECURSO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.

5.1. Referencias Normativas.

- Art. 59.1 Ley Orgánica 13/1982 de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra (B.O.N. núm. 106 de 3 de septiembre de 1982; B.O.E. núm. 195, de 16 de agosto de 1982; rect. B.O.E. núm. 204, de 26 de agosto de 1982).
- Ley 23/1983 de 11 de abril, del Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (B.O.N. núm. 47, de 15 de abril de 1983; B.O.E. núm. 151, de 25 de junio de 1983).
- Ley Orgánica 6/1985 de 1 julio, del Poder Judicial (B.O.E. núm. 157, de 2 de julio de 1985; rect.

B.O.E. núm. 264, de 4 de noviembre de 1985) y sucesivas modificaciones.

- Ley 38/1988 de 28 de diciembre, de Demarcación y Planta Judicial (B.O.E. núm. 313, de 30 de diciembre de 1988; rect. B.O.E. núm. 122, de 23 de mayo de 1989)..
- Ley 52/1997 de 27 de noviembre, de Asistencia jurídica al Estado e instituciones públicas (B.O.E. núm. 285, de 28 de noviembre de 1997).
- Ley 29/1998 de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso administrativa (B.O.E. núm. 167, de 14 de julio de 1998).
- Decreto Foral 80/2001 de 9 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita aplicable en la Comunidad Foral de Navarra (B.O.N núm. 57, de 9 de mayo de 2001; rect. B.O.N. núm. 70, de 8 de junio de 2001).
- Decreto Foral 4/1984 de 5 de enero, por el que se regula la Asesoría Jurídica del Gobierno Foral (B.O.N núm. 6, de 13 de enero de 1984).

5.2. Objeto.

Podrá interponerse recurso contencioso administrativo contra:

- Las disposiciones de carácter general y los actos expresos y presuntos de las Administraciones públicas que pongan fin a la vía administrativa.
- Los actos de trámite cuando:
 - Decidan directa o indirectamente el fondo del asunto.
 - Determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento.
 - Produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos.
- También es admisible el recurso contra la inactividad de la Administración y contra sus actuaciones materiales que constituyan vía de hecho.

5.3. Las partes en el proceso contencioso-administrativo.

Puede interponer recurso contencioso administrativo toda persona que cuente con capacidad procesal y legitimación.

5.3.1. Capacidad procesal.

Tienen capacidad procesal ante el orden jurisdiccional contencioso administrativo, además de las personas que la ostenten con arreglo a la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Los menores de edad para la defensa de aquellos de sus derechos e intereses legítimos cuya actuación les esté permitida por el ordenamiento jurídico sin necesidad de asistencia de la persona que ejerza la patria potestad, tutela o curatela.

Los grupos de afectados, uniones sin personalidad o patrimonios independientes o autónomos, cuando la Ley así lo declare expresamente.

5.3.2. Legitimación.

Están legitimados ante el orden jurisdiccional contencioso administrativo:

- Las personas físicas o jurídicas que ostenten un derecho o interés legítimo.
- Las corporaciones, asociaciones, sindicatos y grupos y entidades a que nos referíamos en el apartado anterior.
- La Administración del Estado, cuando ostente un derecho o interés legítimo, para impugnar los actos y disposiciones de la Administración de las Comunidades Autónomas y de los Organismos Públicos vinculados a éstas, así como los de las Entidades locales, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de régimen local, y los de cualquier otra entidad pública no sometida a su fiscalización.
- La Administración de las Comunidades Autónomas para impugnar los actos y disposiciones que afecten al ámbito de su autonomía, emanados de las Administraciones del

Estado y de cualquier otra Administración u Organismo público, así como los de las Entidades locales, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de régimen local.

- Las Entidades Locales territoriales para impugnar los actos y disposiciones que afecten al ámbito de su autonomía, emanados de las Administraciones del Estado y de las Comunidades Autónomas, así como los de Organismos Públicos con personalidad jurídica propia vinculados a una y otras o los de otras Entidades locales.
- El Ministerio Fiscal para intervenir en los procesos que determine la ley.
- Las Entidades de Derecho público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de cualquiera de las Administraciones públicas para impugnar los actos o disposiciones que afecten al ámbito de sus fines.
- Cualquier ciudadana o ciudadano, en ejercicio de la acción popular, en los casos expresamente previstos por las Leyes.

5.3.3. Representación y defensa de las partes.

En sus actuaciones ante órganos unipersonales (Juzgados de lo contencioso administrativo).

- Las partes podrán conferir su representación a un procurador y serán asistidas, en todo caso, por Abogado.
- Si confieren representación a éste último, será a éste a quien se notifiquen las actuaciones.

En sus actuaciones ante órganos colegiados (Salas de lo Contencioso Administrativo de los Tribunales Superiores de Justicia, la Audiencia Nacional, Tribunal Supremo).

- Las partes deberán conferir su representación a un Procurador y ser asistidas por Abogado.
- Podrán comparecer por sí mismos los funcionarios públicos en defensa de sus derechos estatutarios, cuando se refieran a cuestiones de personal que no impliquen separación de empleados públicos inamovibles.

- La representación y defensa de las Administraciones públicas y de los órganos constitucionales se rige por lo dispuesto en la Ley Orgánica del Poder Judicial y en la Ley de Asistencia Jurídica del Estado e Instituciones Públicas, así como en la Ley del Gobierno y Administración de la Comunidad Foral.

5.4. Requisitos del escrito de recurso.

El recurso contencioso administrativo se iniciará mediante escrito en el que cite la disposición, acto, inactividad o actuación constitutiva de vía de hecho que se impugne y solicitará que se tenga por interpuesto el recurso.

A este escrito se acompañará:

- Documento que acredite la representación del compareciente
- Documento que acredite la legitimación del actor cuando lo ostente por habérselo transmitido otro por herencia o por cualquier otro título.
- Copia o traslado de la disposición o del acto expreso que se recurra, o indicación del expediente en que haya recaído el acto o el periódico oficial en que la disposición se haya publicado.
- Si el objeto del recurso fuera la inactividad de la Administración o una vía de hecho, se mencionara el órgano o dependencia al que se atribuya una u otra; en su caso, el expediente en que tuvieran origen, o cualesquiera otros datos que sirvan para identificar suficientemente el objeto del recurso.
- El documento o documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos exigidos para entablar acciones las personas jurídicas con arreglo a las normas o estatutos que les sean de aplicación.

5.5. Plazos para interponer el recurso.

Actos expresos y disposiciones generales.

- El plazo será de **2 meses** contados desde el día siguiente al de la publicación de la disposición impugnada o a de la notificación o publicación del acto que ponga fin a la vía administrativa, si fuera expreso.

Actos presuntos (silencio administrativo).

- El plazo será de **6 meses** a contar a partir del día siguiente a aquel en que, de acuerdo con su normativa específica, se produzca el acto presunto.

Contra inactividad de la Administración.

- El plazo será de **2 meses** a contar desde el día siguiente al vencimiento del plazo que tiene la Administración (3 meses) para contestar la reclamación que se le haya presentado exigiendo el cumplimiento de una obligación concreta.

Contra actuación material (o vía de hecho).

- El plazo será de **10 días** a contar desde el siguiente a la terminación del plazo que tiene la Administración (10 días) para atender el requerimiento de cese en la actividad.
- No obstante, el plazo será de **20 días** en el supuesto de que no haya habido requerimiento previo por parte de la persona interesada.

5.6. Órganos de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

El orden jurisdiccional contencioso administrativo se halla integrado por los siguientes órganos:

- Juzgados de lo Contencioso Administrativo
- Juzgados Centrales de lo Contencioso administrativo
- Salas de lo Contencioso Administrativo de los Tribunales Superiores de Justicia
- Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional
- Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Supremo

5.6.1. Asuntos de los que conocen los Juzgados de lo Contencioso Administrativo existentes en Navarra.

- Los recursos que se deduzcan frente a los actos de las Entidades locales cuando tengan por objeto:
 - Cuestiones de personal, salvo que se refieran al nacimiento o extinción de la relación de servicio de los funcionarios públicos de carrera.
 - Gestión, inspección y recaudación de los tributos y demás ingresos de Derecho público regulados en la legislación de Haciendas Locales.
 - Licencias de edificación y uso del suelo y del subsuelo, siempre que su presupuesto no exceda de doscientos cincuenta millones de pesetas, así como las de apertura.
 - Declaración de ruina y órdenes de ejecución de obras de conservación, reforma y rehabilitación de inmuebles.
 - Sanciones administrativas cualquiera que sea su naturaleza, cuantía y materia.

- En única o primera instancia de los recursos que se deduzcan frente a los actos administrativos de la Administración Foral, salvo que procedan del Consejo de Gobierno, cuando tengan por objeto:
 - Cuestiones de personal, salvo que se refieran al nacimiento o extinción de la relación de servicio de funcionarios públicos de carrera.
 - Sanciones administrativas que consistan en multas no superiores a diez millones de pesetas y cese de actividades o privación de ejercicio de derechos que no excedan de seis meses, en materia de: Tráfico, circulación y seguridad vial; Caza, pesca fluvial, pesca en aguas interiores, marisqueo y acuicultura; Actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas; Comercio interior y defensa de consumidores y usuarios; Espectáculos públicos y actividades recreativas; Juegos y máquinas recreativas y de azar.

- Conocerán en única o primera instancia de los recursos frente a disposiciones y actos de la Administración periférica del Estado, contra los actos de los organismos, entes, entidades o corporaciones de derecho público, cuya competencia no se extienda a todo el territorio nacional y contra las resoluciones de los órganos superiores cuando confirmen íntegramente los dictados por aquéllos en vía de recurso, fiscalización o tutela.
- Se exceptúan los actos de cuantía superior a diez millones de pesetas dictados por la Administración periférica del Estado y los Organismos Públicos estatales cuya competencia no se extienda a todo el territorio nacional, o cuando se dicten en ejercicio de sus competencias sobre el dominio público, obras públicas del Estado, expropiación forzosa y propiedades especiales.
- Las impugnaciones contra actos de las Juntas Electorales de Zona (Pamplona, Estella, Tafalla, Tudela y Aoiz) y las formuladas en materia de proclamación de candidaturas y candidatos, en los términos previstos en la legislación electoral.
- Las autorizaciones para la entrada en domicilios y restantes lugares cuyo acceso requiera el consentimiento de su titular, siempre que ello proceda para la ejecución forzosa de actos de la Administración pública.
- La autorización o ratificación judicial de las medidas que las autoridades sanitarias consideren urgentes y necesarias para la salud pública e impliquen privación o restricción de la libertad o de otro derecho fundamental.

5.6.2. Asuntos de los que conoce la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra.

- Conocerán en única instancia de los recursos que se deduzcan en relación con:
 - Los actos de las Entidades locales y de las Administraciones de las Comunidades Autónomas, cuyo conocimiento no esté atribuido a los Juzgados de lo Contencioso-administrativo.
 - Las disposiciones generales emanadas del Gobierno y Administración de la Comunidad Foral y de las Entidades locales.
 - Los actos y disposiciones de los órganos de gobierno del Parlamento de Navarra, la Cámara de Comptos y de las instituciones autonómicas y la Defensora del Pueblo de Navarra, en materia de personal, administración y gestión patrimonial.
 - Los actos y resoluciones dictados por los Tribunales Económico-Administrativos Regionales y Locales que pongan fin a la vía económico-administrativa.
 - Las resoluciones dictadas por el Tribunal Económico-Administrativo Central en materia de tributos cedidos.
 - Los actos y disposiciones de las Juntas Electoral Provincial de Navarra, así como los recursos contencioso-electorales contra acuerdos de la Junta Electoral sobre proclamación de electos y elección y proclamación de Presidentes de Corporaciones locales, en los términos de la legislación electoral.
 - Los convenios entre Administraciones Públicas cuyas competencias se ejerzan en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra.
 - La prohibición o la propuesta de modificación de reuniones previstas en la Ley Orgánica Reguladora del Derecho de reunión.

- Los actos y resoluciones dictados por órganos de la Administración General del Estado cuya competencia se extienda a todo el territorio nacional y cuyo nivel orgánico sea inferior al de Ministro o Secretario de Estado en materias de personal, propiedades especiales y expropiación forzosa.
- En segunda instancia, de las apelaciones promovidas contra sentencias y autos dictados por los Juzgados de lo Contencioso-administrativo, y de los recursos de queja.
- Los recursos de revisión contra las sentencias firmes de los Juzgados de lo Contencioso-administrativo.
- Las cuestiones de competencia entre los Juzgados de lo Contencioso-administrativo con sede en la Comunidad Foral de Navarra
- El recurso de casación para la unificación de doctrina previsto en infracción de normas de la Comunidad Foral de Navarra.
- El recurso de casación en interés de la ley respecto a la correcta interpretación y aplicación de las normas emanadas de la Comunidad Foral que hayan sido determinantes del fallo.

6. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS.

Página web del Gobierno de Navarra:
www.cfnavarra.es

Boletín Oficial de Navarra:
www.cfnavarra.es/bondix.htm

Oficina de Atención al Ciudadano:
Teléfono: 848 42 71 00 /848 42 71 15

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra

Avda. San Ignacio, 1 31002 Pamplona
Teléfono: 848 42 70 00 - Fax: 848 42 71 25
Correo electrónico: rgeneral@cfnavarra.es

Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra

Parque Tomás Caballero, 1 31005 Pamplona
Teléfono: 848 42 77 04
Correo electrónico: www.cfnavarra.es/info-local

Tribunal Administrativo de Navarra

C/ Iturrama 10, entrada calle Esquíroz 31007 Pamplona
Teléfono: 848 42 36 00 - Fax: 848 42 36 06

Página web Administración del Estado
www.administracion.es

Ministerio de Administraciones Públicas

Paseo de la Castellana, 3. 28046 Madrid
Tf.: 91 273 30 50/ 273 90 00; Fax: 91 273 11 39
Página web: www.map.es
Correo electrónico: portal@map.es

Delegación del Gobierno en Navarra

Plaza de las Merindades, s/n 31071 Pamplona
Tf.: 948 29 74 00; Fax: 948 24 74 10
Correo electrónico: oiac@navarra.map.es

**Oficina de Información Administrativa de la
Delegación del Gobierno en Navarra**

C/Paulino Caballero, 19 31071 Pamplona
Tf. 948 29 74 00; Fax 948 24 74 10
Correo electrónico: oiacac@navarra.map.es

Centro de Información Administrativa

C/María de Molina, 50. 28071 Madrid
Tf.: 91 273 30 50
Correo electrónico: portal@map.es

Dirección General para la Administración Local

Plaza de España, 17. Madrid
Tf.: 91 273 35 69
Página web: www.map.es

Defensora del Pueblo de Navarra

C/Emilio Arrieta, 12 31002 Pamplona
Tf: 948 20 35 71 Fax: 948 20 35 49
Tfno de Atención Directa: 900 702 900
Correo electrónico: info@defensora-navarra.com
Página web: www.defensora-navarra.com

**EL PROCEDIMIENTO
DE QUEJA ANTE LA
DEFENSORA DEL
PUEBLO DE NAVARRA
(Art. 54. C.E.)**

CAPÍTULO

4

EL PROCEDIMIENTO DE QUEJA ANTE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (Art. 54. C.E.)

ÍNDICE

1. REFERENCIAS NORMATIVAS

- 1.1. Normativa Estatal
- 1.2. Normativa Foral
- 1.3. Otras Normativas

2. DELIMITACIÓN DE LA FIGURA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO EN NAVARRA

3. LEGITIMACIÓN PARA PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA DEFENSORA DEL PUEBLO EN NAVARRA

4. DERECHOS CONSTITUCIONALES QUE PUEDEN SER OBJETO DE PROTECCIÓN ANTE LA DEFENSORA DEL PUEBLO EN NAVARRA

5. REQUISITOS FORMALES QUE DEBEN OBSERVARSE PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA

6. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS

7. PROCEDIMIENTO QUE SIGUE LA TRAMITACIÓN DE UNA QUEJA ANTE LA DEFENSORA DEL PUEBLO EN NAVARRA

- 7.1. Principios Generales
- 7.2. Iniciación
- 7.3. Decisión sobre su admisión
- 7.4. Tramitación
- 7.5. Resoluciones
- 7.6. Efectos de las Resoluciones. Medidas para su cumplimiento

8. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS

1. REFERENCIAS NORMATIVAS.

1.1. Normativa Estatal.

- Constitución Española, art. 149.1.18 (B.O.E. núm. 311, de 29 de diciembre de 1978).
- Ley Orgánica 3/1981 de 6 de abril, del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales (B.O.E. núm. 109, de 7 de mayo de 1981).
- Art. 502 del Código Penal, aprobado por Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre (B.O.E. núm. 281, de 24 de noviembre de 1995; rect. B.O.E. núm. 54, de 2 de marzo de 1996).
- Art. 49.2 del Real Decreto 190/1996 de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario (B.O.E. núm. 40, de 15 de febrero de 1996; rect. Núm. 122, de 8 de mayo de 1996).

1.2. Normativa Foral.

- Art.49.1 Ley Orgánica 13/1982 de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra (B.O.N. núm. 106, de 3 de septiembre de 1982; B.O.E. núm. 195, de 16 de agosto de 1982; rect. B.O.E. núm. 204, de 26 de agosto de 1982).
- Ley Foral 4/2000, de 3 de julio. Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra (B.O.N. núm. 182, de 7 de julio de 2000; B.O.E. núm. 214, de 6 de septiembre de 2000).

1.3. Otras Normativas.

- Decisión 94/262/CECA, CE, EURATOM de 9 de marzo de 1994, sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo y las condiciones generales para el ejercicio de sus funciones (D.O.L., núm. 113, de 4 de mayo de 1994).
- Ley 9/1983 de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz (B.O.J.A. núm. 100, de 9 de diciembre de 1983; B.O.E. núm. 20, de 24 de enero de 1984).
- Ley 14/1984 de 20 de marzo, del Sindic de Greuges de Cataluña (D.O.G.C. núm. 421, de 30 de marzo de 1984; B.O.E. núm. 107, de 4 de mayo de 1984).

- Ley 6/1984 de 5 de junio, del Valedor do Pobo Gallego (D.O.G. núm. 135, de 14 de julio de 1984; B.O.E. núm. 77, de 30 de marzo de 1985).
- Ley 1/1985 de 12 de febrero, del Diputado del Común de Canarias (B.O. Canarias núm. 20, de 15 de febrero de 1985; B.O.E. núm. 71, de 23 de marzo de 1985), modificada por Ley 7/2001, de 31 de julio (B.O. Canarias núm. 103, de 8 de agosto de 2001; B.O.E. núm. 207, de 29 de agosto de 2001).
- Ley 4/1985 de 27 de junio, del Justicia de Aragón (B.O. Aragón núm. 57, de 2 de julio de 1985; B.O.E. núm. 212, de 4 de septiembre de 1985).
- Ley 11/1988 de 26 de diciembre, del Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana (D.O.G.V. núm. 973, de 30 de diciembre de 1988; B.O.E. núm. 24, de 28 de enero de 1989).
- Ley 1/1993 de 10 de marzo, del Sindic de Greuges de las Islas Baleares (B.O. Illes Balears núm. 42, de 7 de abril de 1993; B.O.E. núm. 113, de 2 de mayo de 1993).
- Ley 2/1994 de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León (D.O.C.yL. núm. 136, de 28 de diciembre de 2001 y B.O.E. núm. 75, de 29 de marzo de 1994).
- Ley 5/1996 de 8 de julio, reguladora del Defensor del Menor de Madrid (B.O. Com. Madrid núm. 169, de 17 de julio de 1996; rect. B.O.Com. Madrid núm. 195, de 16 de agosto de 1996; B.O.E. núm. 284, de 25 de noviembre de 1996).
- Ley 16/2001 de 20 de diciembre, del Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha (D.O.C y LM núm. 136, de 28 de diciembre de 2001; B.O.E. núm. 34, de 8 de febrero de 2002).

2. DELIMITACIÓN DE LA FIGURA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO EN NAVARRA.

La Defensora del Pueblo de Navarra -al igual que el Defensor del Pueblo de ámbito estatal, los titulares de las Instituciones Autonómicas similares o el Defensor del Pueblo Europeo-, se integra dentro de la figura que genérica y tradicionalmente se denomina como "ombudsman".

Estas figuras vienen definidas por tres **características básicas**:

- **Vinculación parlamentaria**, por cuanto son nombrados por un Parlamento del que son Comisionados.
- **Función garantista**, en tanto se orienta a la defensa y protección de los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas reconocidos por la Constitución Española y, en nuestro caso además por la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.
- **Elemento de control**, por cuanto su ámbito de actuación será la supervisión y control de la actuación de la Administración Foral, de la Administración Local y sus agentes así como de sus entes o empresas públicas dependientes.

Las notas características de la **Defensora del Pueblo de Navarra son definidas en la Ley Foral 4/2000**:

- Se constituye como Alto Comisionado del Parlamento de Navarra, nombrado por éste para un período de 6 años y al que se dirigirá a través del Presidente del Parlamento.
- Se le encomiendan la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.
- Podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta al Parlamento frente a los posibles abusos y negligencias de la Administración.
- Desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio no estando sujeta a mandato imperativo alguno, ni a instrucciones de ninguna autoridad. En consonancia, goza del sistema de garantías de inviolabilidad e inmunidad.

La Defensora del Pueblo de Navarra, de oficio o a instancia de parte, podrá **supervisar la actuación de**:

- La Administración Foral, sus organismos autónomos, sociedades públicas y demás entes públicos que de ella dependan.

- La Entidades Locales de Navarra, sus organismos autónomos, sociedades públicas y demás entes públicos que de ella dependan.
- La Administración Parlamentaria y la actividad administrativa de las instituciones creadas por el Parlamento de Navarra.
- Las personas físicas o jurídicas que gestionen servicios públicos en régimen de concesión administrativa o bajo cualquier tipo de control o tutela administrativa en aquellas materias competencia de la Comunidad Foral de Navarra.

3. LEGITIMACIÓN PARA PRESENTAR QUEJA ANTE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

Por razón de la persona: (art.19.1 y 2 LF 4/2000)

- Toda persona natural o jurídica puede dirigirse a la Defensora del Pueblo de Navarra, invocando un interés legítimo, sin restricción alguna.
- No podrá constituir impedimento para dirigirse a la Institución la nacionalidad, la residencia o vecindad civil, el sexo, raza, minoría de edad, la incapacidad legal del sujeto, el internamiento en un centro penitenciario o de reclusión o, en general, cualquier relación especial de sujeción o dependencia de una Administración o Poder Público.

Por razón de la materia:

- Cualquier persona, nacional o extranjera, que estime que han sido vulnerados sus derechos constitucionales por la Administración Foral y, en su caso, por la Local, así como por las entidades públicas dependientes de estas Administraciones.
- Los Parlamentarios Forales individualmente, la Comisión de Régimen Foral y las Comisiones de Investigación creadas por el Parlamento de Navarra podrán solicitar, mediante escrito motivado, la intervención de la Defensora del Pueblo de Navarra para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas de las Administraciones Públicas foral y local de Navarra, que afecten a una persona o a un grupo de personas.

- No podrá presentar queja ante la Defensora del Pueblo de Navarra ninguna autoridad administrativa, en asuntos de su competencia

4. DERECHOS CONSTITUCIONALES QUE PUEDEN SER OBJETO DE PROTECCIÓN POR LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA.

De la redacción de la Ley Foral 4/2000, se deduce que pueden ser objeto de tutela y protección los derechos y libertades amparados por la Constitución en su Título I y por la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra. Particularmente, el Título Primero de la Constitución engloba:

- **Tanto los derechos fundamentales y libertades públicas**, tales como la inviolabilidad del domicilio o el derecho a la igualdad comprendidos en los artículos 14 a 29 de la Constitución.
- **Como los denominados “derechos sociales”** comprendidos bajo el capítulo de los “Principios rectores de la política social y económica”; si bien estos últimos se protegen de acuerdo con la legislación que los desarrolle; tal es el caso del derecho a un medio ambiente adecuado, una vivienda digna, a la protección de la salud, a la integración del discapacitados, etc.

En realidad, dada la amplitud y diversidad de derechos reconocidos en el Título I de nuestra Constitución, podemos afirmar que, prácticamente, todas las actuaciones que llevan a cabo las Administraciones Públicas en sus relaciones con la ciudadanía son, en principio, susceptibles de ser supervisadas por la Defensora del Pueblo de Navarra.

5. REQUISITOS FORMALES QUE DEBEN OBSERVARSE PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA.

Para la **presentación de una queja ante la Defensora del Pueblo de Navarra:**

- Únicamente es necesario que se formule mediante escrito razonado exponiendo los motivos de la queja, en papel común, firmado por la persona interesada, indicando su nombre, apellidos, domicilio y documento nacional de identidad o carta de identificación.
- También puede presentarse queja a través de fax y por correo electrónico (existe un formulario en las páginas de internet de la Defensora del Pueblo de Navarra: www.defensora-navarra.com/espanol/ciudadano.html).

Por otro lado, aunque no es obligatorio, resulta aconsejable que quienes presenten queja acompañen, si es posible, fotocopia de los documentos que acrediten las gestiones previas que, en su caso, hayan realizado y de las respuestas, si éstas se han producido, que hayan tenido de la Administración.

Esto facilita el conocimiento de los antecedentes y la información previa, tanto para las posibles actuaciones que realice la Institución, como por la identificación objeto de la queja por parte de la Administración supervisada.

6. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS.

El plazo máximo para presentar una queja es de **un año**, contado a partir del momento en que quien se dirija a la Defensora tuvo conocimiento de los hechos objeto de la misma.

7. PROCEDIMIENTO QUE SIGUE LA TRAMITACIÓN DE UNA QUEJA ANTE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

7.1. Principios Generales.

Para facilitar el cumplimiento de los fines que le han sido asignados, la Ley reguladora del Defensor del Pueblo de Navarra ha establecido un **mecanismo de tramitación de quejas absolutamente flexible**, ágil, desprovisto de cualquier rigidez o rigor procedimental, caracterizado por los principios de sumariedad e informalidad, que persigue facilitar a la Defensora un conocimiento amplio de los hechos y circunstancias del asunto que se le plantea, para poder adoptar con prontitud una decisión sobre el mismo.

Asimismo, **todas las actuaciones de la Defensora del Pueblo de Navarra serán gratuitas** para el interesado y no será preceptiva la asistencia de Letrado, ni de Procurador.

La correspondencia y comunicaciones que se produzcan entre las personas y la Defensora del Pueblo y sus colaboradores no podrán ser objeto de control, escucha, censura o interferencia, incluidas las remitidas desde cualquier centro de detención, custodia o internamiento de personas.

De toda queja que se presente ante la Defensora del Pueblo de Navarra se **acusará recibo**.

7.2. Iniciación.

El procedimiento puede iniciarse:

- De oficio.
- A petición de un parlamentario o de una Comisión del Parlamento de Navarra.
- A instancia de parte.

Se iniciará de oficio, sin necesidad de mediar la presentación de queja alguna, cuando la Defensora del Pueblo de Navarra tenga conocimiento de alguna situación o presuma que se pueden estar dando situaciones en la que pudieran resultar afectados derechos constitucionales de los ciudadanos.

Los Parlamentarios Forales, individualmente, la Comisión de Régimen Foral y las Comisiones de Investigación creadas por el Parlamento de Navarra podrán solicitar, mediante escrito motivado, la intervención de la Defensora del Pueblo de Navarra para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas de las Administraciones Públicas foral y local de Navarra, que afecten a una persona o a un grupo de personas.

Por último, **cualquier ciudadano puede formular queja ante la Defensora del Pueblo de Navarra** sin mas requisito que los señalados anteriormente para la presentación de quejas.

7.3. Decisión sobre su admisión.

La presentación de la queja exige que, por parte de la Defensora, se le dirija al ciudadano un **acuse de recibo** en el que se le recuerdan los efectos de la presentación de una queja, que son:

- No suspende, ni condiciona los plazos previstos en las leyes para recurrir, tanto en vía administrativa como judicial.
- Tampoco suspende la ejecución del acto o resolución administrativa afectados.

Por parte del personal colaborador de la Defensora se estudiará la queja presentada y se propondrá a éste su **admisión a trámite**, salvo que se dieran alguna de las causas tasadas por la Ley que exigen su inadmisión.

Las **causas de no admisión** de una queja vienen establecidas en la Ley y sólo no podrán ser admitidas a trámite:

- Las quejas anónimas.
- Las que carezcan de fundamento o pretensión.
- Aquéllas en las que se advierta mala fe.
- Aquéllas cuya tramitación irrogue perjuicio al legítimo derecho de un tercero.
- Cuando haya transcurrido más de un año desde que se tuvieron conocimiento de los hechos.
- Cuando el ciudadano o ciudadana no se haya dirigido previamente a la Administración.

- Por falta de legitimación en el caso de ser presentada por una autoridad respecto a cuestiones que atañen a su propia competencia.
- Las que se refieran a conflictos entre particulares o cualquier otro tipo de queja en las que el denunciado no sea la Administración o una entidad prestadora de servicios públicos.
- Las que versen sobre asuntos juzgados, pendientes de resolución judicial o decisión del Tribunal Constitucional.

En caso de inadmisión, se hará mediante escrito motivado informando al ciudadano de las razones por las que su queja no puede ser admitida, pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, si a su entender hubiese alguna, y sin perjuicio de que el interesado pudiera utilizar las que considere pertinentes. En todo caso, el nombre de la persona que ejercite la queja se mantendrá en secreto.

7.4. Tramitación.

Admitida la queja, la Defensora del Pueblo de Navarra promoverá la oportuna **investigación sumaria e informal** para el esclarecimiento de los hechos que se expresen en la queja, mediante la petición de cuanta información y circunstancias permitan a la Defensora conocer todos los extremos que se plantean.

Para la citada investigación dará cuenta, en primer lugar, del contenido sustancial de la queja al organismo o Administración de que proceda, a fin de que por el jefe o superior competente se remita un **informe** escrito, declaración o documentación en el plazo máximo de **15 días**. La actitud negligente o negativa al envío del informe inicial o documentación solicitados, podrá ser considerada por la Defensora del Pueblo como **hostil o entorpecedora de sus funciones**, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual.

A estos efectos, la Ley impone a todos los poderes públicos, y organismos de la Comunidad Foral, la **obligación de auxiliar, con carácter preferente y urgente a la Defensora** en sus investigaciones e inspecciones, que se concreta:

- En la citada obligación de contestar a la petición de informes y remisión de documentación que pudiera solicitar, en un plazo de 15 días.
- En cualquier momento de la investigación y comprobación de una queja o en un expediente iniciado de oficio, está prevista la posibilidad de personación de la Defensora, su Adjunto o persona en quien delegue, en cualquier centro de las Administraciones Públicas para comprobar cuantos datos fueran necesarios, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y documentación necesarios. A estos efectos no se podrá negar el acceso a ningún expediente o documentación por parte de la Administración.
- En el supuesto que la queja afectara a la conducta de las personas al servicio de las Administraciones Públicas, la Defensora dará cuenta de ello al afectado y a su superior jerárquico u organismo del que dependa.
- El afectado responderá por escrito con aportación de cuantos documentos y testimonios considere oportunos en un plazo no inferior a 10 días hábiles.
- A la vista del escrito, la Defensora podrá comprobar la veracidad de los documentos y testimonios y proponer al personal de las Administraciones Públicas afectado una entrevista para ampliar los datos y quiénes se negaren a colaborar o no lo hicieran podrán ser requeridos por la Defensora para que manifiesten por escrito las razones que justifiquen tal decisión.
- El superior jerárquico u organismo que prohíba a la persona funcionaria o empleada a sus órdenes responder a la requisitoria de la Defensora del Pueblo o entrevistarse con ella, deberá manifestarlo por escrito debidamente motivado. En tal caso, la Defensora, en lo sucesivo, dirigirá cuantas investigaciones sean necesarias al referido superior jerárquico o director del organismo.
- La persistencia de una actitud hostil o entorpecedora de la labor investigadora de la Defensora del Pueblo por parte de cualquier organismo, o persona que ostente la condición de personal al servicio de las Administraciones Públicas, podrá ser objeto de un Informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su Informe anual.

Mientras dure la investigación de la Defensora del Pueblo, dicha investigación así como los trámites procedimentales, se llevarán a cabo con la más absoluta reserva respecto a los particulares y a los demás organismos sin relación con el acto, omisión, conducta o servicio investigados.

La calificación de un documento o información como secreto oficial no impedirá la posibilidad de que la Defensora del Pueblo solicite conocerlos, si bien, el Gobierno, mediante acuerdo motivado, podrá denegar el acceso de la Defensora a dicha información. Si la Defensora estimase que dicha información es fundamental para el buen fin de la investigación, podrá poner en conocimiento del Parlamento o del órgano, institución competente la decisión gubernamental.

En el supuesto de que la Defensora del Pueblo, en razón del ejercicio de las funciones propias de su cargo, tenga conocimiento de hechos o conductas presuntamente delictivos, lo pondrá en inmediato conocimiento del Ministerio Fiscal.

7.5. Resoluciones.

Una vez que la Defensora del Pueblo disponga de todos los elementos de juicio y opinión sobre la queja formulada, emitirá un pronunciamiento fundado sobre la cuestión planteada, en la que manifestará su conformidad o disconformidad con el proceder de la Administración afectada.

Si estimara que la actuación administrativa controvertida es correcta y procedente, lo comunicará así al interesado mediante resolución motivada.

Si por el contrario, después de la investigación de la queja, observara un proceder incorrecto de la Administración implicada, la Ley faculta a la Defensora a dictar **Resoluciones** que dirigirá a ésta y en la que expresará formalmente su parecer y manifestará su posición, pudiendo proponer distintas actuaciones o medidas para corregir esos comportamientos indebidos. Estas Resoluciones que puede dictar la Defensora, aunque su contenido no está precisado en el artículo 34.1 de la Ley, podrán ser:

- **Advertencias:** cuando se pone de manifiesto el incumplimiento del deber legal de colaboración con la Defensora, de un responsable administrativo, anunciando la posibilidad de adoptar una de las medidas de presión o compulsión que la Ley le otorga en estos casos.
- **Recomendaciones:** cuando se interesa a la Administración que adopte una medida que repare o corrija la incorrecta actuación administrativa en ese caso.
- **Recordatorios de deberes legales:** cuando se significa a la Administración el incumplimiento de una determinada norma aplicable al caso.
- **Sugerencias:** cuando se propone al órgano legislativo competente o a la Administración que adopte nueva normativa o modifique una existente si se ha llegado al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados. También la sugerencia puede consistir en la modificación de los criterios para la producción de los actos y resoluciones administrativas objeto de queja.
- En los casos en que la queja se hubiese producido por los servicios públicos prestados por particulares en virtud de acto administrativo habilitante, la Defensora podrá **instar a las autoridades administrativas** competentes el ejercicio de sus potestades administrativas de **inspección y sanción**.

Contra las decisiones citadas de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra no cabrá interponer recurso alguno.

7.6. Efectos de las Resoluciones. Medidas para su cumplimiento.

Una de las notas definitorias de la Institución del Defensora del Pueblo de Navarra es que, dada su naturaleza parlamentaria, carece de poderes coercitivos por lo que sus Resoluciones no son directamente ejecutables.

Si una vez formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios o sugerencias, en el plazo de **2 meses** no se produce una **medida adecuada** por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa a la Defensora de las razones que le impiden adoptarla, la Defensora podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad de la Administración afectada tal circunstancia.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada por parte de la máxima autoridad, incluirá tal caso en su **Informe Anual o Especial** mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.

Los **Informes Anuales** y los Extraordinarios o Monográficos son publicados en el **Boletín Oficial del Parlamento de Navarra**.

En su **Informe Anual**, la Defensora del Pueblo da cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquéllas que hayan sido rechazadas y sus causas, así como de las cuestiones que fueron objeto de investigación y del resultado de la misma, especificando las **advertencias, sugerencias, recomendaciones o recordatorios admitidos por la Administración**.

La Defensora del Pueblo igualmente procederá a la **divulgación**, a través de todos los medios a su alcance y, en particular, a través de los **medios de comunicación** pública, la naturaleza de su trabajo, de sus investigaciones y el Informe Anual.

8. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS.

Defensora del Pueblo de Navarra

C/Emilio Arrieta, 12 31002 Pamplona

Teléfono: 948 20 35 71 Fax: 948 20 35 49

Teléfono de Atención Directa: 900 702 900

Correo electrónico: info@defensora-navarra.com

Página web: www.defensora-navarra.com

Defensor del Pueblo de las Cortes Generales

Paseo de . Eduardo Dato, 31. 28010 Madrid

Teléfono: 91-4327900; 900.101025;

Fax: 91-3081158; 91-4327999

Correo electrónico: registro@defensordelpueblo.es

Página web: <http://www.defensordelpueblo.es>

Defensor del Pueblo Europeo

1 Avenue du Président Robert Schuman • B.P. 403

F-67001 Strasbourg Cedex

Teléfono: (33)388174001; Fax: (33)388179062

Correo electrónico: euro-ombudsman@europarl.eu.int

Página web: <http://www.euro-ombudsman.eu.int>

Ararteko

C/ Prado, núm. 9. 01005 Vitoria-Gasteiz

Teléfono.: 945-135118; Fax: 945-135102

Correo electrónico: defensorsorpv@ararteko.net

Página web: <http://www.ararteko.net>

Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha

Plaza del Altozano, núm. 3, 3ª planta.02001 Albacete

Teléfono : 967 50 10 00

Correo electrónico: info@defensoraclm.com

Página web: <http://www.defensoraclm.com>

Defensor del Pueblo Andaluz

C/ Reyes Católicos, 21. 41001 Sevilla

Teléfono: 954 21 21 21; Fax: 954 21 44 97

Correo electrónico: defensor@defensor-and.es

Página web: www.defensor-and.es

Diputado del Común

C/O`Daly, núm. 28. 38700 Santa Cruz de La Palma (Canarias)

Teléfono: 922-416040; Fax: 922-415228

Correo electrónico:

diputadodelcomun@diputadodelcomun.com

Página web: <http://www.diputadodelcomun.com>

El Justicia de Aragón

C/Don Juan de Aragón, núm. 7. 50001 Zaragoza

Teléfono: 976-399354; Fax: 976-394632

Correo electrónico:

informacion@eljusticiadearagon.com

Página web: <http://www.eljusticiadearagon.com>

Procurador del Común de Castilla y León

Plaza San Marcos. (Casa del Peregrino). 24001 León

Teléfono: 987-270095; Fax: 987-273141; 987-270143

Correo electrónico: pccyl@pccyle.es

Página web: <http://www.procuradordelcomun.org>

Sindic de Greuges de Cataluña

Carrer Josep Anselm Clavé, 31. 08002 Barcelona

Teléfono: 93-3018075; Fax: 93-3013187

Correo electrónico: sindic@sindicgreugescat.org

Página web: <http://www.sindicgreugescat.org>

Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana

C/Pascual Blasco, núm. 1. 03001 Alicante

Teléfono: 900-210970; 96-5937500; Fax: 96-5937554

Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es

Página web: <http://www.sindicdegreuges.gva.es>

Valedor do Pobo Galego

Calle del Hórreo, 65. 15700 Santiago de Compostela (A Coruña)

Teléfono: 981-569740; Fax: 981-572335

Correo electrónico: valedor@valedordopobo.com

Página web: <http://www.valedordopobo.com>



Defensora
del
Pueblo
de
Navarra

Emilio
Arrieta
12

31002
Pamplona
(Navarra)

Tel.:
948
20 35 71

Fax:
948
20 35 49

Email:
info@defensora-navarra.com

[http://
www.defensora-navarra.com](http://www.defensora-navarra.com)



Defensora
del Pueblo
Ararteko
Navarra•Nafarroa



Universidad de Navarra