

# DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA



Defensor del Pueblo  
de Navarra

PAMPLONA, MARZO 2016

# ¿QUÉ ES? (1)

- ES EL ALTO **COMISIONADO DEL PARLAMENTO** DE NAVARRA ( ES UN ÓRGANO COMPLEMENTARIO)
- ES UNA **INSTITUCIÓN FORAL**: PARLAMENTO, GOBIERNO, PRESIDENTA, CÁMARA DE COMPTOS Y CONSEJO DE NAVARRA
- ENCARGADO DE LA **DEFENSA Y MEJORA DE LOS DERECHOS** Y LIBERTADES DE LA CIUDADANÍA
- NO ES NI UNA ADMINISTRACIÓN, NI UN JUEZ
- ES UNA AUTORIDAD MORAL
- ELEGIDO POR EL PARLAMENTO DE NAVARRA PARA UNA **MANDATO DE 6 AÑOS**



# ¿QUÉ ES? (2)

- NECESITA UNA **MAYORÍA DE 3/5**
- ES UNA INSTITUCIÓN **INDEPENDIENTE**, IMPARCIAL Y OBJETIVA
  - NO RECIBE INSTRUCCIONES DE NINGUNA AUTORIDAD
  - DESEMPEÑA SUS FUNCIONES CON INDEPENDENCIA Y SEGÚN SU PROPIO CRITERIO (LEGALIDAD, JUSTICIA MATERIAL Y JUSTICIA SOCIAL)
  - NO PUEDE REALIZAR ACTIVIDADES DE PROPAGANDA POLÍTICA

# FUNCIONES (1)



- **DEFIENDE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA FRENTE A ABUSOS O NEGLIGENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA**
- **7.933 PERSONAS SE DIRIGIERON A ÉL EN 2015**
- **PROPONE MEJORAS EN LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES Y EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**
- **ATIENDE CONSULTAS SOBRE DERECHOS DE LOS CIUDADANOS (1.193 CONSULTAS EN 2015)**
- **TRASLADA A LA ADMINISTRACIÓN PROPUESTAS QUE LE HACEN LOS CIUDADANOS (287 PROPUESTAS DESDE 2008)**

# FUNCIONES (2)

- **REALIZA INFORMES** AL PARLAMENTO O A LAS ENTIDADES LOCALES SOBRE SITUACIONES Y DERECHOS
  - DEL SISTEMA TRIBUTARIO FORAL DE NAVARRA
  - DE LAS PERSONAS MAYORES DE EDAD Y SUS DERECHOS
  - DE LOS NIÑOS Y DE LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA
  - SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE O ATENCIÓN PRIMARIA
  - SOBRE EL EUSKERA (LENGUA COOFICIAL EN LA ZONA VASCÓFONA DE NAVARRA)
  - DEL IMPUESTO MUNICIPAL DE PLUSVALÍAS
  - SOBRE LA RENTA DE INCLUSIÓN SOCIAL

# ¿A QUIÉN SUPERVISA? (1)

- AL **GOBIERNO DE NAVARRA** Y TODOS SUS ENTES, PÚBLICOS O PRIVADOS
- A LAS **ENTIDADES LOCALES** DE NAVARRA Y SUS ENTES DEPENDIENTES
- LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA DEL PARLAMENTO DE NAVARRA Y DE LAS INSTITUCIONES CREADAS POR ÉSTE:
  - UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA
  - CÁMARA DE COMPTOS
  - CONSEJO DE NAVARRA
- COLEGIOS PROFESIONALES



# ¿A QUIÉN SUPERVISA? (2)

- CUALQUIER **FUNCIÓN O SERVICIO PÚBLICO**, CON INDEPENDENCIA DE QUE SU TITULAR SEA PÚBLICO O PRIVADO
- **700 ORGANISMOS** PÚBLICOS Y PRIVADOS
- **30.000 EMPLEADOS** PÚBLICOS, APROXIMADAMENTE

# NO SON DE SU COMPETENCIA

- LOS **CONFLICTOS ENTRE PARTICULARES** DE NATURALEZA PRIVADA CUANDO NO HAY TUTELA DE LA ADMINISTRACIÓN
- LA **ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO**
- LA **SEGURIDAD SOCIAL**
- LAS ACTIVIDADES DE LAS **FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO**
- DE ESTAS TRES ÚLTIMAS, DA TRASLADO A LA **DEFENSORA DEL PUEBLO** (MADRID)
- LA **ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**. DA TRASLADO AL PRESIDENTE DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE NAVARRA, QUIEN SUPERVISA Y LE COMUNICA

# ¿CÓMO DEFIENDE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS? (1)

- RECIBE Y DA RESPUESTA A TODAS LAS **QUEJAS** QUE LE PRESENTE CUALQUIER CIUDADANO (1.546 EN 2015)
- REALIZA **INVESTIGACIONES** (652 EN 2015)
- **ACTÚA DE OFICIO** (30 EN 2015)
- DIRIGE A LAS ADMINISTRACIONES: 338 **RECOMENDACIONES**, 136 **SUGERENCIAS** Y 86 **RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES** (396 RESOLUCIONES)
- **SEÑALA DEFICIENCIAS** O FORMULA MEJORAS DE LA LEGISLACIÓN



# ¿CÓMO DEFIENDE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS? (2)

- **EMITE INFORMES**, A SOLICITUD DEL PARLAMENTO DE NAVARRA O DE CUALQUIERA DE LAS ADMINISTRACIONES DE NAVARRA (3 EN 2015: 1 A PETICIÓN DEL PARLAMENTO Y 2 A INICIATIVA PROPIA)
- **PROCURA MEDIAR** ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y EL CIUDADANO PARA ENCONTRAR SOLUCIONES ADECUADAS A AMBAS PARTES
- **ES UN MEDIADOR** (*ARARTEKO*, EN EUSKERA) SOCIAL ANTE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

# ¿QUIÉN PUEDE DIRIGIRSE AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA?

- **CUALQUIER PERSONA**, FÍSICA O JURÍDICA, QUE INVOQUE UN INTERÉS LEGÍTIMO, SIN RESTRICCIÓN ALGUNA
- INDEPENDIENTEMENTE DE SU NACIONALIDAD, SEXO, RAZA, EDAD, INCAPACIDAD, INTERNAMIENTO U OTRAS CIRCUNSTANCIAS



# ¿DÓNDE SE PUEDE PRESENTAR LA QUEJA?

- **EN LA PROPIA OFICINA** DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA. LA OFICINA AYUDA A REDACTAR LAS QUEJAS DE QUIENES COMPARECEN EN ELLA
- **POR INTERNET**
- **POR CORREO ELECTRÓNICO**
- **POR CORREO ORDINARIO**
- **POR FAX**
- DE TODA QUEJA PRESENTADA SE ACUSA RECIBO **INMEDIATAMENTE** POR LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

# ¿CUÁNDO NO SE PUEDE TRAMITAR LA QUEJA?

- CUANDO HAYA TRANSCURRIDO **MÁS DE UN AÑO** DESDE QUE EL INTERESADO TUVO CONOCIMIENTO DE LOS HECHOS
- CUANDO EL ASUNTO HAYA SIDO **RESUELTO POR LOS JUECES O ESTÉ PENDIENTE** RESOLUCIÓN JUDICIAL
- CUANDO LA QUEJA SEA **ANÓNIMA**
- CUANDO SE ADVIERTA **MALA FE**
- CUANDO SE CONSIDERE QUE LA QUEJA **CARECE DE FUNDAMENTO** O NO EXISTE PRETENSIÓN

# ¿QUÉ PASA CON LA QUEJA PRESENTADA? (1)

- ADMISIÓN
  - 8 DE CADA 10 QUEJAS SE ADMITEN
  - 1 DE CADA 10 VAN AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LAS CORTES GENERALES
- TRAMITACIÓN
  - SE PIDE INFORME A LA ADMINISTRACIÓN
  - 15 DÍAS + REITERACIÓN SI NO CONTESTA
- DECISIONES SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO
  - SE ESTIMA O NO
  - 82% DE LAS QUEJAS INVESTIGADAS SE HA ESTIMADO TOTAL O PARCIALMENTE
  - SE NOTIFICA AL INTERESADO Y A LA ADMINISTRACIÓN

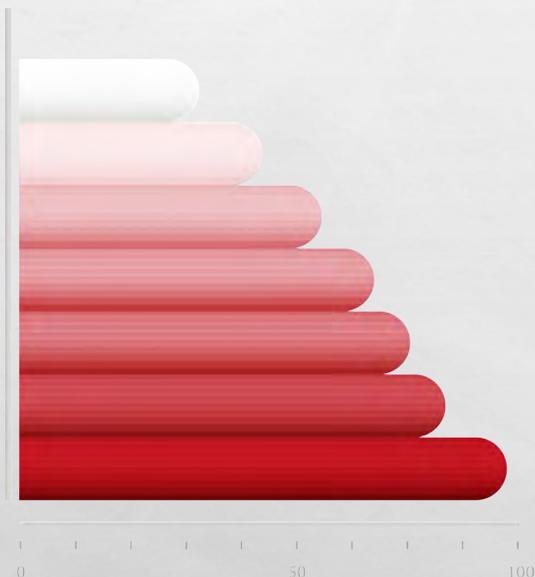


# ¿QUÉ PASA CON LA QUEJA PRESENTADA? (2)

- NOTIFICACIONES
  - LA ADMINISTRACIÓN TIENE 2 MESES PARA DECIRNOS SI ACEPTA O NO
- SI NO ACEPTA: SE MENCIONA A LA ADMINISTRACIÓN EN EL INFORME ANUAL
- PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN: 90 DÍAS
- SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO: ALTA
  - 89% LO RECOMIENDAN A OTRO
  - 8,3 ES LA NOTA MEDIA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

# QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS

## 2015



Áreas de Actuación	Quejas 2015	Expedientes 2015
EUSKERA	610 39,46%	19 2,35%
TRAFICO	188 12,16%	43 5,31%
ACCESO A UN EMPLEO PÚBLICO	82 5,30%	82 10,12%
BIENESTAR SOCIAL	74 4,79%	74 9,14%
FUNCION PUBLICA	71 4,59%	71 8,77%
EDUCACIÓN	61 3,95%	61 7,53%
MEDIO AMBIENTE	57 3,69%	57 7,04%
SANIDAD	57 3,69%	57 7,04%
HACIENDA	53 3,43%	53 6,54%
URBANISMO	44 2,85%	44 5,43%
VIVIENDA	29 1,88%	29 3,58%
JUSTICIA	26 1,68%	26 3,21%
SEGURIDAD CIUDADANA	25 1,62%	25 3,09%
SERVICIOS PÚBLICOS	22 1,42%	22 2,72%
SEGURIDAD SOCIAL	20 1,29%	20 2,47%
FUNCIONAMIENTO ENTIDADES LOCALES	18 1,16%	18 2,22%
CONSUMO	15 0,97%	15 1,85%
EXTRANJERÍA	14 0,91%	14 1,73%
TRABAJO	14 0,91%	14 1,73%
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	12 0,78%	12 1,48%
OBRAS PÚBLICAS	9 0,58%	9 1,11%
TRANSPARENCIA	8 0,52%	8 0,99%
AGRICULTURA	7 0,45%	7 0,86%
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	6 0,39%	6 0,74%
TURISMO	5 0,32%	5 0,62%
BIENES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	4 0,26%	4 0,49%
CULTURA	3 0,19%	3 0,37%
DEPORTE	3 0,19%	3 0,37%
ELECCIONES. ADMINISTRACIÓN ELECTORAL	3 0,19%	3 0,37%
MEMORIA HISTÓRICA	2 0,13%	2 0,25%
DERECHO CIVIL	1 0,06%	1 0,12%
ENERGÍA	1 0,06%	1 0,12%
INDUSTRIA	1 0,06%	1 0,12%
JUVENTUD	1 0,06%	1 0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>1.546 100,00%</b>	<b>810 100,00%</b>

# CONSULTAS PRESENTADAS POR MATERIAS

## 2015



Materias	Nº Consultas	%
Bienestar social	166	13,91%
Sanidad	88	7,38%
Hacienda	86	7,21%
Educación	82	6,87%
Urbanismo	78	6,54%
Garantías de los ciudadanos (derecho a una respuesta, acceso a información, transparencia...)	73	6,12%
Justicia	73	6,12%
Medio ambiente	71	5,95%
Consumo	56	4,69%
Funcionamiento de entidades locales	46	3,86%
Seguridad Social	40	3,35%
Función pública	39	3,27%
Vivienda	34	2,85%
Tráfico y seguridad vial	33	2,77%
Acceso a un empleo público	32	2,68%
Seguridad ciudadana	29	2,43%
Agricultura	22	1,84%
Obras públicas	19	1,59%
Responsabilidad patrimonial	19	1,59%
Extranjería	16	1,34%
Servicios públicos	13	1,09%
Trabajo	12	1,01%
Euskera	9	0,75%
Deporte	5	0,42%
Juventud	4	0,34%
Industria	3	0,25%
Cultura	3	0,25%
Turismo	2	0,17%
Otras (incluidos asuntos de Derecho privado)	40	3,35%
<b>TOTAL</b>	<b>1.193</b>	<b>100,00%</b>

# DATOS DE INTERÉS

- DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA  
C/EMILIO ARRIETA, 12 BAJO  
31002 – PAMPLONA
- TELÉFONO: **900 702 900** (GRATUITO)
- EMAIL: [INFO@DEFENSORNAVARRA.COM](mailto:INFO@DEFENSORNAVARRA.COM)
- PAGINA WEB: [WWW.DEFENSORNAVARRA.COM](http://WWW.DEFENSORNAVARRA.COM)





**Defensor del Pueblo  
de Navarra**