TEMA 1. DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FORAL. DERECHO A LA INFORMACIÓN. TIPOS DE INFORMACIÓN. PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Temario de Administrativo del Gobierno de Navarra (nivel C)

Programa	Anexo I de la Resolución 1322/2025, de 13 de mayo, del director general de Función Pública, por la que se aprueba la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de quinientas ochenta y cinco plazas del puesto de trabajo de administrativo (Boletín Oficial de Navarra núm. 101, de 22 de mayo de 2025)
Documentos	Decreto Foral 54/2010, de 6 de septiembre, por el que se regulan los servicios de información y atención ciudadana en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra; Decreto Foral 61/2006, de 4 de septiembre, por el que se determinan las unidades responsables de la gestión de las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos públicos; Decreto Foral 31/2023, de 22 de marzo, por el que se regula la composición, organización y funcionamiento del Consejo Navarro de Participación Ciudadana
También se citan	Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral (LFACFN), en su versión del BOE de 31 de diciembre de 2021 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), en su versión del BOE de 6 de noviembre de 2024 Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LFTN), en su versión del BOE de 7 de abril de 2026 Ley Foral 12/2019, de 22 de marzo, de Participación Democrática en Navarra (LFPDN), en su versión del BOE de 1 de abril de 2019 Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos (LFEPP), en su versión del BOE de 13 de julio de 2026
Extensión	4.529 palabras
Incluye	esquema de repaso
Actualizado	7 de noviembre de 2026

Redactado con la normativa vigente el 7 de noviembre de 2026. La convocatoria exige la vigente el día en que se publica en el Boletín Oficial de Navarra; si sale una nueva, el tema se pone al día. Los decretos forales que no publica el BOE se citan en su texto publicado en el Boletín Oficial de Navarra.

Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de OpoCima, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra o al autor (contacto@opocima.es).

Muestra · opocima.es

ÍNDICE

1. DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FORAL 3
1.1. PRINCIPIOS GENERALES Y CATÁLOGO DE DERECHOS (ARTS. 101 Y 102 LFACFN) 3
1.2. ATENCIÓN ADECUADA, BUENA ADMINISTRACIÓN Y CONFIANZA LEGÍTIMA (ARTS. 103 A 105 LFACFN) 3
1.3. SERVICIOS PÚBLICOS, PETICIÓN, ESCRITOS Y QUEJAS (ARTS. 106 A 109 LFACFN) 4
1.4. LOS DERECHOS DE LA LEGISLACIÓN BÁSICA (ARTS. 13 Y 53 LPAC) 4
2. DERECHO A LA INFORMACIÓN 5
2.1. LA ATENCIÓN CIUDADANA (ARTS. 1 A 4 DFAC) 5
2.2. NATURALEZA Y EFECTOS DE LA INFORMACIÓN (ARTS. 9 A 11 DFAC) 5
2.3. LOS CANALES DE ATENCIÓN (ARTS. 16 A 24 DFAC) 6
2.4. EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (ART. 30 LFTN) 7
3. TIPOS DE INFORMACIÓN 7
3.1. LOS TRES TIPOS (ART. 5 DFAC) 7
3.2. INFORMACIÓN GENERAL (ART. 6 DFAC) 7
3.3. INFORMACIÓN PARTICULAR (ART. 7 DFAC) 7
3.4. INFORMACIÓN ESPECIALIZADA (ART. 8 DFAC) 8
4. PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN 8
4.1. OBJETO, DERECHOS Y SUJETOS (ARTS. 1 A 7 LFPDN) 8
4.2. LOS PROCESOS PARTICIPATIVOS (ARTS. 8 A 15 LFPDN) 8
4.3. DELIBERACIÓN, PRESUPUESTOS, CONSULTAS Y EXPOSICIÓN PÚBLICA (ARTS. 16 A 29 LFPDN) 9
4.4. INICIATIVAS CIUDADANAS (ARTS. 31 Y 37 A 39 LFPDN) 10
4.5. ORGANIZACIÓN Y CONSEJO NAVARRO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (ARTS. 43 A 48 LFPDN Y DFCP) 10
4.6. LA PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE NORMAS (ART. 133 LFACFN) 11
5. QUEJAS Y SUGERENCIAS 11
5.1. EL DERECHO Y SU PROCEDIMIENTO (ART. 109 LFACFN) 11
5.2. LAS UNIDADES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS (ARTS. 28 Y 29 LFEPP Y DFQS) 12
5.3. CONTESTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EFECTOS (ARTS. 30 A 32 LFEPP) 12
ESQUEMA DE REPASO 13

Muestra · opocima.es

1. DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FORAL

1.1. PRINCIPIOS GENERALES Y CATÁLOGO DE DERECHOS (ARTS. 101 Y 102 LFACFN)

La Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral (LFACFN), regula los derechos de las personas en el capítulo I de su título VI (arts. 101 a 109 LFACFN).

Las personas, en sus relaciones con la Administración Pública Foral, tienen los derechos reconocidos en la legislación básica del Estado, en el Derecho de la Unión Europea, en la legislación específica en materia de transparencia y en otras normas sectoriales, así como los recogidos en este título (art. 101.1 LFACFN). La Administración Pública Foral debe asegurar en su actuación, por medio de las medidas adecuadas, la efectividad de estos derechos (art. 101.2 LFACFN).

La ley foral enumera siete derechos (art. 102 LFACFN):

- a) A la atención adecuada.
- b) A una buena administración.
- c) A la protección de la buena fe y la confianza legítima.
- d) Al acceso a los servicios públicos.
- e) De petición.
- f) A la presentación de escritos y documentos.
- g) A presentar sugerencias, reclamaciones y quejas.

La proporcionalidad no figura en esa lista, ni el derecho a identificar a las autoridades y al personal que tramita o a no presentar documentos originales: estos dos últimos son derechos del interesado en el procedimiento de la legislación básica (epígrafe 1.4).

1.2. ATENCIÓN ADECUADA, BUENA ADMINISTRACIÓN Y CONFIANZA LEGÍTIMA (ARTS. 103 A 105 LFACFN)

Atención adecuada. Cualquier persona que establezca una relación con la Administración Pública Foral tiene derecho a ser atendido con cortesía, diligencia y confidencialidad, sin discriminaciones por razón de nacimiento, sexo, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social (art. 103.1 LFACFN). Asimismo, cualquier persona tiene derecho a usar tanto el castellano como el euskera en sus relaciones con la Administración Pública Foral, en los términos establecidos en la legislación foral reguladora del uso del euskera (art. 103.2 LFACFN).

Buena administración. La ley foral no fija un plazo en días ni en meses, sino uno razonable (art. 104 LFACFN):

> Toda persona tiene derecho a que los órganos integrantes de la Administración Pública Foral traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

Buena fe y confianza legítima. La Administración Pública Foral protegerá en todo momento la buena fe y la confianza legítima que las personas hayan depositado en la misma y en el comportamiento

Muestra · opocima.es

normal y ordinario que hasta entonces haya seguido. En todo caso, el ejercicio de este derecho no podrá conducir a resultados contrarios al ordenamiento jurídico (art. 105 LFACFN).

1.3. SERVICIOS PÚBLICOS, PETICIÓN, ESCRITOS Y QUEJAS (ARTS. 106 A 109 LFACFN)

Acceso a los servicios públicos. Las personas tienen derecho al acceso igualitario a los servicios públicos, así como a un trato personalizado y adecuado (art. 106.1 LFACFN), y a que la prestación se efectúe con un nivel de calidad suficiente, estableciéndose modelos de gestión que posibiliten su mejora continua y la evaluación de la calidad (art. 106.2 LFACFN).

Petición. Cualquier persona tiene el derecho de petición ante la Administración Pública Foral, de acuerdo con la Constitución Española y la ley orgánica que lo regula (art. 107 LFACFN).

Presentación de escritos y documentos. Los encargados de las oficinas de asistencia en materia de registros no podrán limitar o impedir la presentación por razones formales o derivadas del contenido del documento. Si del documento no se puede extraer la información mínima necesaria para su tramitación, lo pondrán en conocimiento del interesado y, si este no subsanara la carencia, podrán rechazar la admisión del documento, haciéndolo constar, en su caso, en el documento en cuestión (art. 108 LFACFN).

Sugerencias, reclamaciones y quejas. Cualquier persona tiene derecho a presentarlas sobre la actividad o el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración Pública Foral (art. 109.1 LFACFN). Su régimen se estudia en la rúbrica 5.

1.4. LOS DERECHOS DE LA LEGISLACIÓN BÁSICA (ARTS. 13 Y 53 LPAC)

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), es legislación básica y añade sus propios derechos. Quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas son titulares de estos (art. 13 LPAC):

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.
- h) A la protección de datos de carácter personal.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Los interesados en un procedimiento tienen, además, entre otros, estos derechos (art. 53.1 LPAC):

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y a acceder y obtener copia de sus documentos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

Muestra · opocima.es

- c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario.
- d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

2. DERECHO A LA INFORMACIÓN

2.1. LA ATENCIÓN CIUDADANA (ARTS. 1 A 4 DFAC)

El Decreto Foral 54/2010, de 6 de septiembre, por el que se regulan los servicios de información y atención ciudadana en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (DFAC), tiene por objeto regular esos servicios en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Públicos (art. 1 DFAC). Se dictó cuando regía la Ley Foral 15/2004, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, hoy derogada por la LFACFN (disposición derogatoria única LFACFN); el decreto sigue en vigor, y sus remisiones a leyes ya derogadas se leen hoy con la LFACFN y la LPAC.

En sus relaciones con la ciudadanía, la Administración de la Comunidad Foral se rige por los principios de transparencia, proximidad, coordinación, eficacia, gratuidad, accesibilidad e igualdad de acceso a los servicios en todo el territorio, así como de progresividad en el establecimiento y habilitación de procedimientos electrónicos (art. 2.1 DFAC). Todos los órganos y unidades colaboran con quienes están encargados de la atención ciudadana (art. 2.2 DFAC).

El decreto atribuye la dirección y coordinación de la atención ciudadana a la entonces Dirección General de Modernización y Administración Electrónica, que la ejerce a través de los canales que componen el Sistema Integral de Atención Ciudadana, con el objeto de prestar un servicio completo, no fragmentado y no contradictorio (art. 3 DFAC).

La atención ciudadana comprende cuatro funciones (art. 4 DFAC):

- a) Información administrativa.
- b) Registro de solicitudes y documentos.
- c) Recepción y canalización de sugerencias y quejas.
- d) Prestación de servicios automatizados de respuesta inmediata en función de su progresiva implantación.

Son servicios automatizados de respuesta inmediata los que no requieren trámites de instrucción diferida y pueden prestarse en el momento de la solicitud, sin perjuicio del pago de las tasas que, en su caso, correspondan (art. 14 DFAC).

2.2. NATURALEZA Y EFECTOS DE LA INFORMACIÓN (ARTS. 9 A 11 DFAC)

Cada Departamento u Organismo Público es el responsable de mantener actualizada la información de su competencia y de remitirla a las unidades de atención ciudadana para su difusión (art. 9 DFAC).

Muestra · opocima.es