

# **REGISTRO ELECTRÓNICO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA**

## **Manual de usuario**



## Índice

I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. PROCESO DE PRESENTACIÓN .....	5
III. MENÚ LATERAL .....	8
IV. MENÚ SUPERIOR .....	9
V. QUEJAS .....	10
VI. CONSULTAS .....	13
VII. MEDIACIÓN .....	15
VIII.PROPUESTAS DE MEJORA.....	18
IX. INSTANCIA GENERAL.....	21
X. MIS NOTIFICACIONES.....	23



## I. INTRODUCCIÓN

Este manual describe el **Registro Electrónico del Defensor del Pueblo de Navarra** y guía a la ciudadanía en la presentación de escritos por Internet de forma segura y trazable.

El Registro Electrónico permite **remitir escritos, solicitudes y comunicaciones** a la institución de manera íntegramente digital, sin desplazamientos y con plena validez jurídica. Está disponible **las 24 horas del día, todos los días del año**, con la única salvedad de posibles interrupciones por razones técnicas.

### Destinatarios y alcance del manual

El manual está dirigido a **personas y entidades** que desean comunicarse con el Defensor del Pueblo de Navarra por medios electrónicos. Abarca el ciclo completo desde el acceso y la identificación, hasta la **presentación de escritos** y el **seguimiento** de su estado. Las secciones posteriores detallarán cada uno de los servicios, la aportación de documentación y el uso de notificaciones.

### ¿Para qué sirve?

A través del Registro la ciudadanía se puede comunicar con la institución del **Defensor del Pueblo de Navarra** para la tramitación de los siguientes servicios:

- **Quejas**
- **Consultas**
- **Servicio de Mediación**
- **Propuestas de mejora de los servicios públicos**
- **Instancia general**, para otros escritos dirigidos a la institución.

Estas opciones aparecen tanto en la página informativa del Registro como en el **escritorio personal** del sistema una vez se accede.

### Requisitos de acceso

Para utilizar el Registro es necesario **identificarse electrónicamente** con alguno de estos medios:

- **DNI electrónico**, o
- **Certificado digital** emitido por la **Fábrica Nacional de Moneda y Timbre–Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)**.



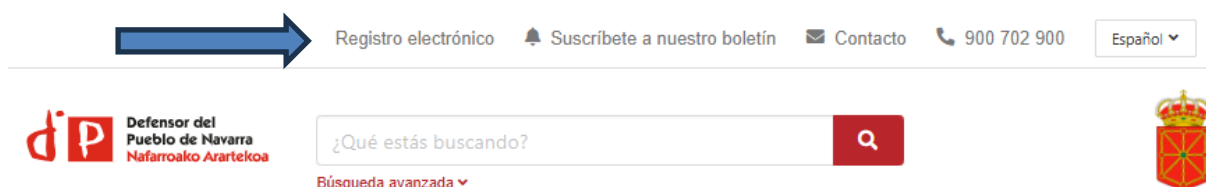
La identificación mediante certificado reconocido garantiza la identidad de los remitentes y la autenticidad e integridad de los documentos y comunicaciones.

En caso de optar por DNI electrónico puede encontrar el software para instalarlo en el siguiente enlace, concretamente en el “Área de descargas > Windows”:  
<https://www.dnielectronico.es/>.

Si utiliza certificado digital en los navegadores de Chrome y Edge puede usar el almacén de certificados de Windows (viene por defecto) o bien, en el navegador Firefox podrá usar la herramienta “Dispositivos de seguridad”.

## ¿Cómo se accede?

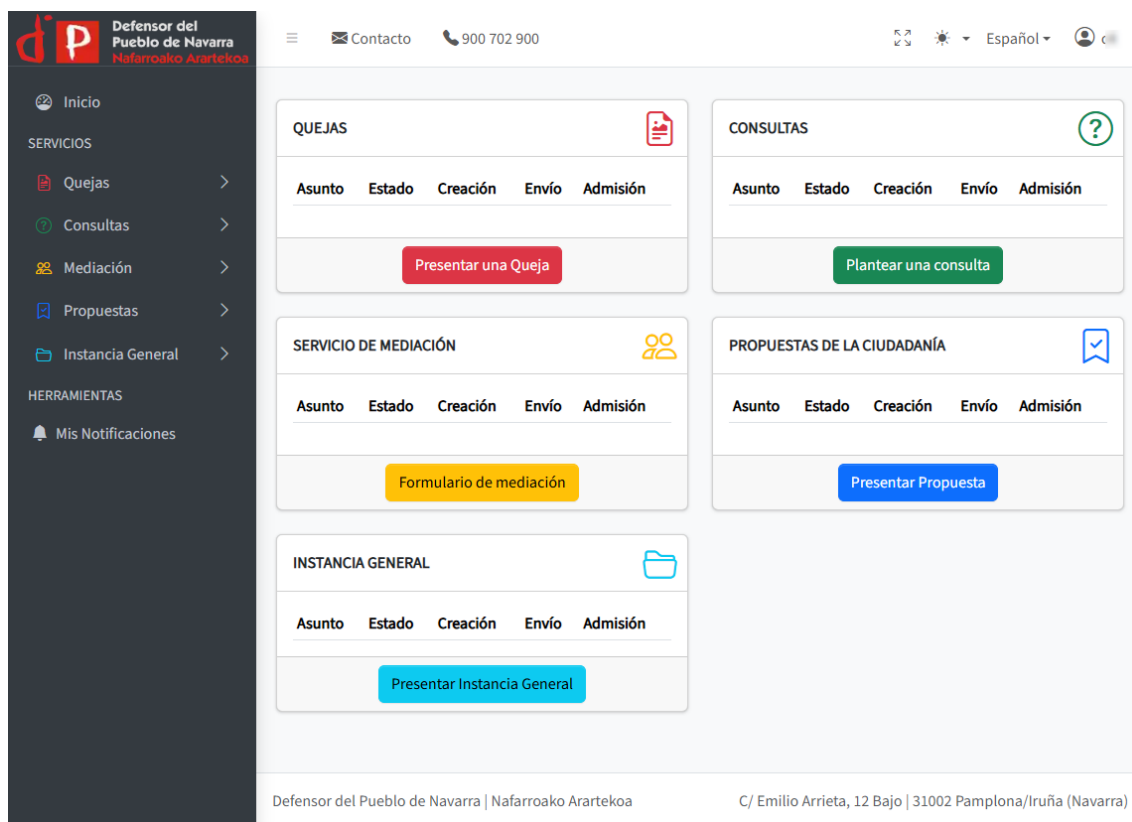
1. Entre en la web del **Defensor del Pueblo de Navarra** ([www.defensornavarra.es](http://www.defensornavarra.es)). En la cabecera encontrará el enlace «**Registro electrónico**» que le dirigirá a la sección informativa del Registro.



Aquí podrá ver el botón «**Acceso al REGISTRO ELECTRÓNICO**»:



2. Tras autenticarse mediante cualquiera de los medios señalados, el sistema muestra un **panel de control** con tarjetas para cada servicio:



3. **Vista general** de la interfaz:

- En el **menú lateral** (izquierda) aparecen, por un lado, los distintos **Servicios** y, por otro, la herramienta **Mis Notificaciones** (para consultar las comunicaciones que el Defensor del Pueblo de Navarra le envíe a usted).
- La **barra superior** permanece visible en toda la aplicación y reúne accesos rápidos y preferencias de uso.
- El panel de control muestra, cuando hay expedientes, columnas de **Asunto, Estado, Creación, Envío y Admisión**, útiles para conocer el avance de los trámites iniciados en cada servicio.

4. Desde ese panel puede **iniciar un nuevo trámite** pinchando en cualquiera de los servicios disponibles:

- “Presentar una Queja”
- “Plantear una consulta”



- “Formulario de mediación”
- “Presentar Propuesta”
- “Presentar Instancia General”

Además de poder visualizar el estado de los trámites presentados, también podrá consultar las comunicaciones que la institución le envíe (Mis Notificaciones).

## II. PROCESO DE PRESENTACIÓN

Presentar un escrito en el Registro Electrónico del Defensor del Pueblo de Navarra es un proceso lineal y guiado. Tras acceder al **Registro electrónico** y autenticarse, elija en el menú lateral el servicio que corresponda (**Queja, Consulta, Mediación, Propuesta o Instancia General**) y se abrirá el formulario de edición.

La primera vez que vaya a enviar un trámite, la aplicación le pedirá **completar su perfil de contacto**. Se abrirá una ventana donde deberá incorporar sus datos personales y, especialmente, la **dirección de correo electrónico** en la que desea **recibir las notificaciones**. Sin este paso, el envío no está permitido (aunque podrá guardar su escrito como borrador y retomararlo más tarde—. Podrá actualizar estos datos en cualquier momento desde **Perfil**.

Con el perfil ya completo, rellene el formulario: título del asunto, exposición clara de los hechos o de la consulta/propuesta, la **solicitud** que plantea y, si procede, datos de representación. Puede **adjuntar documentación** arrastrando los ficheros o buscándolos en su equipo (se admiten hasta **10 archivos, 10 MB** por archivo). Cuando termine, pulse **Guardar borrador**; el sistema comprobará la información y habilitará el **envío**. Al enviar, verá un resumen previamente a su envío.

Nada más completarse la presentación, el sistema enviará a la **dirección de correo configurada en su perfil** una **copia en PDF del escrito presentado** como justificante. El expediente aparecerá también en el **Listado** del servicio correspondiente para que pueda consultarlo y seguir su estado.

Durante la tramitación, el Defensor del Pueblo se comunicará con usted a través de la propia aplicación. Cada vez que exista una **respuesta o nueva comunicación**, recibirá un **aviso por correo electrónico** con un **enlace directo**. Deberá acceder a ese enlace (previa autenticación) para **leer todos los detalles** de la comunicación.



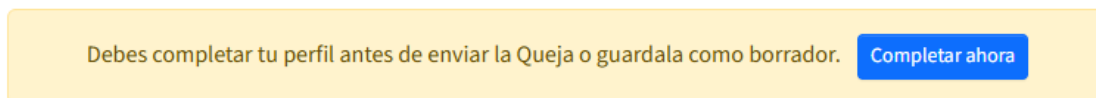
También puede acceder al sistema donde visualizará un **indicador de notificaciones**, en caso de tener nuevas notificaciones. Si no tuviera notificaciones pendientes, puede acceder al apartado **“Mis notificaciones”** para consultar el historial completo.

Mantener su **correo electrónico actualizado** en el perfil es fundamental para no perder ningún aviso y garantizar un seguimiento ágil de su trámite.

### III. COMPLETAR PERFIL

Antes de poder **enviar** cualquier trámite, el sistema le pedirá **completar su perfil de contacto**. Este paso es imprescindible para identificarle correctamente y poder remitirle comunicaciones durante la tramitación. Mientras el perfil esté incompleto, podrá **trabajar y guardar borradores**, pero el envío permanecerá deshabilitado.

En la cabecera de los formularios verá un aviso amarillo con el texto *«Debes completar tu perfil...»* y el botón **Completar ahora**.



Al pulsarlo, se abre la ventana **Completa tu Perfil**:



## ¿Cómo rellenarlo?

Los campos marcados con (\*) son obligatorios. Revise los que aparezcan precargados y actualice lo necesario.

- **Nombre y Apellidos (\*)**. Datos identificativos. Use el mismo formato que figura en su documento de identidad.
- **Correo electrónico (\*)**. Dirección válida donde desea recibir avisos y comunicaciones. Compruebe que no tiene errores tipográficos.
- **DNI/NIE (\*)**. Indique las letras correspondientes.
- **Domicilio, Localidad, Provincia y Código postal (\*)**. Datos postales de contacto. En el domicilio detalle calle, número, portal y piso, si procede. El código postal debe tener cinco cifras.
- **Teléfono (\*)**. Número de contacto para posibles aclaraciones durante la tramitación del expediente.
- **Modo de respuesta (\*)**. Elija el canal preferente para recibir comunicaciones (por defecto, *Correo electrónico*). Esta preferencia no sustituye a su buzón de Mis Notificaciones, donde encontrará siempre las comunicaciones del Registro.

Cuando termine, pulse **Guardar** para registrar los cambios. Si pulsa **Cerrar**, se descartarán.

## Después de guardar

Al volver al formulario:

1. **Guarde el trámite como borrador.**
2. A continuación, se habilitará la opción **“Enviar”**. Siga los pasos que se le indiquen en pantalla (revisión y firma electrónica, cuando proceda).

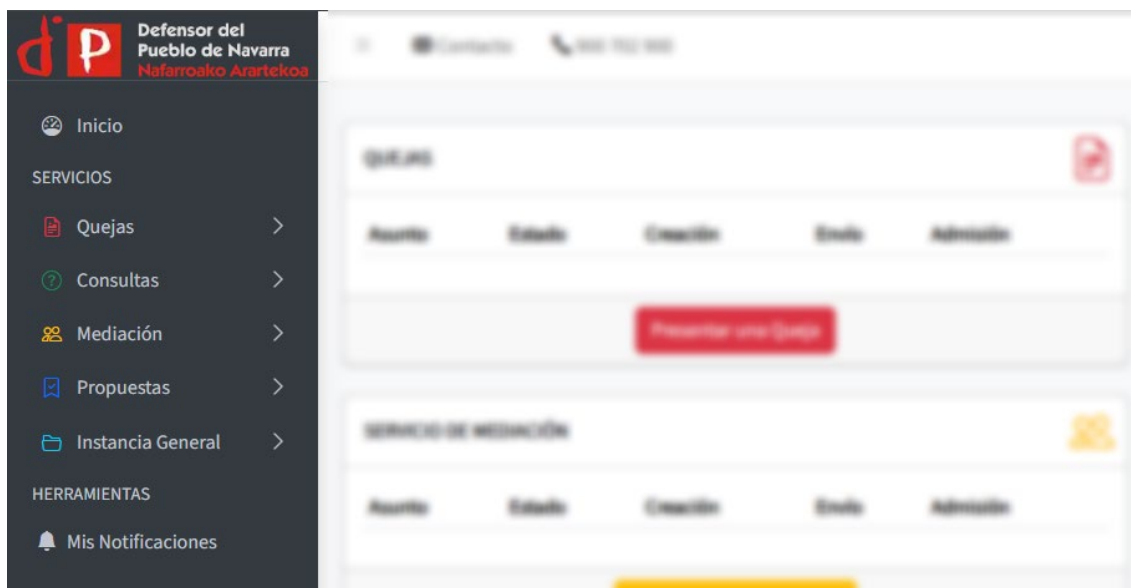
Si ha completado los datos de su Perfil desde el formulario **“Editar Perfil”** (en el ícono de usuario ubicado en la parte superior derecha), acceda al **Listado** del servicio correspondiente y el sistema habilitará la opción de **enviar** (con la revisión y, en su caso, la firma electrónica).

Si más adelante cambia su correo, teléfono o cualquier otro dato de contacto, **actualice el perfil** para garantizar la recepción de avisos.



## IV. MENÚ LATERAL

El **menú lateral** es el principal panel de navegación de la aplicación. Permanece visible en la parte izquierda y organiza todas las opciones por **Servicios** y **Herramientas**. Desde aquí puede iniciar nuevos trámites, volver al listado de los ya creados y acceder a su buzón de notificaciones.



### Inicio

Vuelve al escritorio con las tarjetas-resumen de cada servicio.

### Servicios

Agrupar los cinco tipos de trámites disponibles. Cada elemento tiene un **desplegable** (►) con dos accesos:

- **Presentar ...**: abre el formulario para crear un nuevo trámite.
- **Listado**: muestra los expedientes que ya tiene en ese servicio (borradores, enviados, admitidos, etc.).

Si necesita empezar un trámite nuevo, use siempre **Presentar ...**; si desea continuar o revisar uno existente, entre por **Listado**.

### Herramientas

**Mis Notificaciones**: buzón donde recibirá las comunicaciones y avisos del Registro. Se aconseja revisarlo periódicamente.



## V. MENÚ SUPERIOR

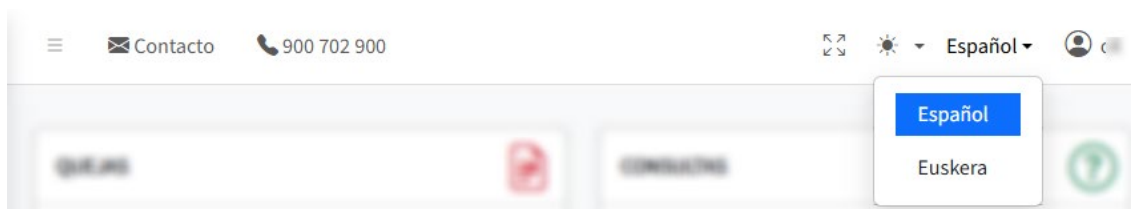
La **barra superior** permanece visible en toda la aplicación y reúne accesos rápidos y preferencias de uso. Le permite desplegar u ocultar el menú lateral, consultar los datos de contacto institucionales, cambiar el **tema visual**, modificar el **idioma** de la interfaz y gestionar su **sesión** (perfil y cierre de sesión).



Elementos de la barra:

- **Menú lateral (☰).** El primer icono, a la izquierda, muestra u oculta el panel de navegación de la aplicación. Resulta útil en pantallas pequeñas o cuando está cumplimentando formularios extensos.
- **Contacto y teléfono.** A continuación, encontrará el enlace Contacto y el número gratuito 900 702 900 para atención ciudadana.
- **Pantalla completa.** El icono de cuatro esquinas activa/desactiva el modo de pantalla completa, ampliando el área de trabajo.
- **Tema de la interfaz.** El selector con el icono de sol permite elegir entre Claro, Oscuro o Automático. Con *Automático*, la aplicación adapta el tema a la preferencia configurada en su sistema o navegador. La aplicación recordará su elección para que no tenga que configurarla cada vez que acceda.
- **Idioma.** El desplegable Español/Euskera cambia el idioma de la interfaz (menús, botones, mensajes). Los textos que usted escriba no se traducen automáticamente. La aplicación guardará su preferencia de idioma para aplicarla de manera automática en futuros accesos.

Tras cambiar Idioma, la preferencia se mantiene durante la sesión y puede revertirse en cualquier momento.



- **Menú de usuario.** A la derecha aparece su identificador con un avatar. Al pulsarlo se abre un panel con su nombre y opciones: **Perfil** y **Cerrar sesión**.



- **Perfil** abre su ficha de contacto para revisar o actualizar datos (correo, domicilio, teléfono, etc.) y escoger el Modo de respuesta preferente (Correo electrónico o Dirección postal).
- **Cerrar sesión** finaliza su acceso seguro a la aplicación. Se recomienda además **cerrar el navegador** para asegurarse de que la selección del certificado no quede guardada por el mismo.

## VI. QUEJAS

### 6.1. Acceso al trámite

Desde el panel izquierdo seleccione **Quejas** → **Presentar Queja**. Se abrirá el formulario **Editar Queja**. Si ya tiene quejas iniciadas, puede consultarlas en **Quejas** → **Listado**.

The screenshot shows the 'Editar Queja' (Edit Complaint) form. On the left is a dark sidebar with the following menu items: Inicio, SERVICIOS (Quejas, Presentar Queja, Listado, Consultas, Mediación, Propuestas, Instancia General), and HERRAMIENTAS (Mis Notificaciones). The main form area has a title 'Editar Queja' and a yellow warning box: 'Debes completar tu perfil antes de enviar la Queja o guardarla como borrador. Completar ahora'. The form fields are: Asunto (\*), Expone (\*), Solicita (\*), Expediente relacionado, En representación de, NIF de representación, and Adjuntos: 0/10.

## 6.2. Antes de empezar: completar el perfil

En la parte superior del formulario aparece un aviso si su **perfil no está completo**: “*Debes completar tu perfil antes de enviar la Queja o guardarla como borrador*” con el enlace **Completar ahora**.

Mientras el perfil esté incompleto, **no podrá enviar** la queja. Sí puede **guardarla como borrador** y retomarla más tarde.

El perfil reúne sus datos identificativos y de contacto necesarios para las notificaciones.

## 6.3. Cómo rellenar el formulario

El formulario está organizado en campos sencillos. Los marcados con (\*) son obligatorios.

- **Asunto (\*)**: un título breve y descriptivo de la queja. Ayuda a identificarla en el listado (*Ej.: “Demora en la contestación a solicitud de ayuda al alquiler”*).
- **Expone (\*)**: redacte los hechos de forma clara y ordenada: qué ha ocurrido, con qué administración u organismo, fechas relevantes, números de expediente, si los hubiera, y actuaciones previas (reclamaciones presentadas, respuestas recibidas, etc.).
- **Solicita (\*)**: indique con precisión qué pide a la institución (por ejemplo, que se inste a un órgano a responder, que se revise un procedimiento, etc.).
- **Expediente relacionado** (opcional): utilícelo si su queja está vinculada a un expediente previo con el Defensor del Pueblo de Navarra.
- **En representación de y NIF de representación** (opcionales): complételos si actúa en nombre de otra persona o entidad. En ese caso, adjunte también el documento que acredite la representación.
- **Adjuntos**: puede incorporar documentación justificativa arrastrando los archivos al cuadro o usando Navegar por archivos. El sistema admite hasta 10 archivos con un tamaño máximo de 10 MB por archivo. Procure que los documentos sean legibles y, si es posible, unifique en un único PDF los anexos extensos.

#### 6.4. Recomendaciones de redacción

- Redacción **clara, concreta** y en orden **cronológico**.
- Evite datos especialmente sensibles salvo que sean imprescindibles para el caso.
- Compruebe que la **solicitud** es coherente con los hechos descritos.
- Nombre los archivos adjuntos de forma identificable (“*resolución\_municipal\_12-05-2024.pdf*”).

#### 6.5. Guardar y reanudar

En la zona inferior encontrará las acciones:

- **Guardar borrador** (botón rojo): guarda la información y permite retomarla más adelante desde **Quejas** → **Listado**. El propio formulario indica “*Guarde como borrador para habilitar el envío*”.
- **Cerrar**: abandona el formulario (si no ha guardado, perderá los cambios).

#### 6.6. Envío de la queja

1. Complete su **perfil** si aún no lo ha hecho (enlace *Completar ahora* del aviso).
2. **Guarde** la queja como **borrador**.
3. A continuación, se habilitará la opción “**Enviar**”. Siga los pasos que se le indiquen en pantalla (revisión y firma electrónica, cuando proceda).

Si ha completado los datos de su Perfil desde el formulario “**Editar Perfil**” (en el ícono de usuario ubicado en la parte superior derecha), acceda al **Listado** de quejas y el sistema habilitará la opción de **enviar** (con la revisión y, en su caso, la firma electrónica).

Tras el envío, podrá **consultar el estado** de la queja en el listado y recibirá comunicaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en **Mis Notificaciones**.



## VII. CONSULTAS

### 7.1. Acceso al trámite

En el menú lateral seleccione **Consultas** → **Presentar Consulta**. Se abrirá el formulario **Editar Consulta**. Si ya tiene consultas iniciadas, puede consultarlas en **Consultas** → **Listado**.

### 7.2. Antes de empezar: completar el perfil

En la parte superior del formulario aparece un aviso si su **perfil no está completo**: “Debes completar tu perfil antes de enviar la Consulta o guardarla como borrador” con el enlace **Completar ahora**.

Mientras el perfil esté incompleto, **no podrá enviar** la consulta. Sí puede **guardarla como borrador** y retomarla más tarde.

El perfil reúne sus datos identificativos y de contacto necesarios para las notificaciones.

### 7.3. Cómo rellenar el formulario

El formulario está organizado en campos sencillos. Los marcados con (\*) son obligatorios.

- **Asunto (\*)**: Introduzca un título breve que resuma la duda. Este texto será la referencia en el listado. (Ej.: *“Plazo para recurrir una liquidación municipal”*).
- **Consulta (\*)**: Describa con claridad qué necesita saber. Explique el contexto mínimo para que el equipo pueda orientarle: administración implicada, actuaciones realizadas, fechas clave y documentos relevantes.
- **Expediente relacionado** (opcional): utilícelo si su consulta está vinculada a un expediente previo con el Defensor del Pueblo de Navarra.
- **En representación de y NIF de representación** (opcionales). Rellénelos si presenta la consulta en nombre de otra persona o entidad. Adjunte, en su caso, el documento acreditativo de la representación.
- **Adjuntos**: Puede añadir documentación de apoyo arrastrando los archivos al área gris o pulsando Navegar por archivos. El sistema admite hasta 10 archivos, 10 MB por archivo. Priorice PDF y nombres descriptivos (*“consulta\_plazo\_recurso\_resolución\_2024-05-12.pdf”*).

### 7.4. Recomendaciones de redacción

- Redacción **clara, concreta** y en orden **cronológico**.
- Evite datos especialmente sensibles salvo que sean imprescindibles para el caso.
- Compruebe que la **solicitud** es coherente con los hechos descritos.
- Nombre los archivos adjuntos de forma identificable (*“resolución\_municipal\_12-05-2024.pdf”*).

### 7.5. Guardar y reanudar

En la zona inferior encontrará las acciones:

- **Guardar Borrador** (botón verde): guarda la información y permite retomarla más adelante (verá la nota *“Guarde como borrador para habilitar el envío”*).
- **Cerrar**: sale del formulario.



## 7.6. Envío de la consulta

1. Complete su **perfil** si aún no lo ha hecho (enlace *Completar ahora* del aviso).
2. **Guarde** la consulta como **borrador**.
3. A continuación, se habilitará la opción “**Enviar**”. Siga los pasos que se le indiquen en pantalla (revisión y firma electrónica, cuando proceda).

Si ha completado los datos de su Perfil desde el formulario “**Editar Perfil**” (en el ícono de usuario ubicado en la parte superior derecha), acceda al **Listado** de consultas y el sistema habilitará la opción de **enviar** (con la revisión y, en su caso, la firma electrónica).

Tras el envío, podrá **consultar el estado** de la consulta en el listado y recibirá comunicaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en **Mis Notificaciones**.

## VIII. MEDIACIÓN

El **Servicio de Mediación** ofrece un cauce colaborativo para intentar resolver un conflicto entre una persona o entidad y una administración pública, facilitando el diálogo y la búsqueda de acuerdos. No sustituye a la queja: es una vía específica cuando el entendimiento puede ser posible.

### 8.1. Acceso al trámite

Desde el menú lateral seleccione **Mediación** → **Presentar Mediación**. Se abrirá el formulario **Editar Mediación**. Si ya tiene mediciones iniciadas, puede consultarlas en **Mediación** → **Listado**.



## 8.2. Antes de empezar: completar el perfil

En la parte superior del formulario aparece un aviso si su **perfil no está completo**: *“Debes completar tu perfil antes de enviar la Mediación o guardarla como borrador”* con el enlace **Completar ahora**.

Mientras el perfil esté incompleto, **no podrá enviar** la mediación. Sí puede **guardarla como borrador** y retomarla más tarde.

El perfil reúne sus datos identificativos y de contacto necesarios para las notificaciones.

## 8.3. Cómo rellenar el formulario

El formulario está organizado en campos sencillos. Los campos obligatorios aparecen marcados con (\*).

- **Asunto (\*)**: un título breve que identifique la mediación. Servirá como referencia en el listado.
- **Expone (\*)**: describa el conflicto de forma objetiva: qué ha ocurrido, con qué administración u organismo, gestiones realizadas y actuaciones



previas y el estado actual. Incluya fechas y, si existen, números de expediente.

- **Solicita (\*)**: indique qué resultado espera de la mediación.
- **Lengua para mediación (\*)**: seleccione el idioma preferente para el proceso (castellano, euskera, ambos o lengua de signos). Esta elección orienta las comunicaciones y sesiones que se programen.
- **Expediente relacionado** (opcional): utilícelo si su mediación está vinculada a un expediente previo con el Defensor del Pueblo de Navarra.
- **En representación de y NIF de representación** (opcionales): rellénelos cuando actúe en nombre de otra persona o entidad. Adjunte el documento acreditativo de la representación si procede.
- **Adjuntos**: puede incorporar documentación de apoyo arrastrando los archivos al área gris o mediante Navegar por archivos. El sistema permite hasta 10 archivos, con 10 MB de tamaño máximo por archivo. Se recomienda priorizar PDF y utilizar nombres descriptivos.

#### 8.4. Consejos para una buena solicitud de mediación

- Redacción **clara, concreta** y en orden **cronológico**.
- Evite datos especialmente sensibles salvo que sean imprescindibles para el caso.
- Compruebe que la **solicitud** es coherente con los hechos descritos.
- Nombre los archivos adjuntos de forma identificable (“*resolución\_municipal\_12-05-2024.pdf*”).
- La mediación es **voluntaria** y requiere la colaboración de la administración implicada; si no resultara procedente, el equipo podrá orientarle sobre la vía de **queja**.

#### 8.5. Guardar y reanudar

En la zona inferior encontrará las acciones:

- **Guardar Borrador** (botón amarillo): guarda la información y permite retomarla más adelante (verá la nota “*Guarde como borrador para habilitar el envío*”).
- **Cerrar**: sale del formulario (si no guarda, perderá los cambios).



## 8.6. Envío de la mediación

1. Complete su **perfil** si aún no lo ha hecho (enlace *Completar ahora* del aviso).
2. **Guarde** la solicitud de mediación como **borrador**.
3. A continuación, se habilitará la opción “**Enviar**”. Siga los pasos que se le indiquen en pantalla (revisión y firma electrónica, cuando proceda).

Si ha completado los datos de su Perfil desde el formulario “**Editar Perfil**” (en el ícono de usuario ubicado en la parte superior derecha), acceda al **Listado** de mediaciones y el sistema habilitará la opción de **enviar** (con la revisión y, en su caso, la firma electrónica).

Tras el envío, podrá **consultar el estado** de la solicitud de mediación en el listado y recibirá comunicaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en **Mis Notificaciones**.

## IX. PROPUESTAS DE MEJORA

Este servicio permite la participación de la ciudadanía a través de la presentación de **propuestas para la mejora de los servicios públicos** que las Administraciones públicas de Navarra prestan. No es una queja ni una consulta: su finalidad es aportar ideas constructivas para que la institución las analice y, en su caso, las traslade a las administraciones competentes.

### 9.1. Acceso y requisito previo

Desde el panel izquierdo seleccione **Propuestas** → **Presentar Propuesta**. Se abrirá el formulario **Editar Propuesta**. Si ya tiene propuestas iniciadas, puede consultarlas en **Propuestas** → **Listado**.



## 9.2. Antes de empezar: completar el perfil

En la parte superior del formulario aparece un aviso si su **perfil no está completo**: “*Debes completar tu perfil antes de enviar la Propuesta o guardarla como borrador*” con el enlace **Completar ahora**.

Mientras el perfil esté incompleto, **no podrá enviar** la propuesta. Sí puede **guardarla como borrador** y retomarla más tarde.

El perfil reúne sus datos identificativos y de contacto necesarios para las notificaciones.

## 9.3. Cómo rellenar el formulario

El formulario está organizado en campos sencillos. Los marcados con (\*) son obligatorios.

- **Asunto (\*)**: un título breve y descriptivo de la propuesta. Servirá para identificarla en el listado (*Ej.: “Ampliación de horarios en atención presencial para trámites de dependencia”*).
- **Propuesta (\*)**: describa la propuesta de mejora de forma clara: qué problema detecta, qué solución sugiere y qué beneficios espera (eficiencia, accesibilidad, simplicidad, ahorro de tiempo, etc.). Indique la administración afectada y el alcance.

- **Expediente relacionado** (opcional): utilícelo si su propuesta está vinculada a un expediente previo.
- **En representación de y NIF de representación** (opcionales): rellénelos si presenta la propuesta en nombre de otra persona o entidad. Adjunte, en su caso, el documento acreditativo de la representación.
- **Adjuntos**: puede incorporar documentación de apoyo (memorias, comparativas, imágenes, etc.) arrastrando los archivos al área gris o pulsando Navegar por archivos. El sistema admite hasta 10 archivos, con un máximo de 10 MB por archivo. Priorice PDF y ponga nombres descriptivos.

#### 9.4. Recomendaciones de redacción

- Redacción **clara, concreta** y en orden **cronológico**.
- Evite datos especialmente sensibles salvo que sean imprescindibles para el caso.
- Compruebe que la **solicitud** es coherente con los hechos descritos.
- Nombre los archivos adjuntos de forma identificable (“*resolución\_municipal\_12-05-2024.pdf*”).

#### 9.5. Guardar y reanudar

En la zona inferior encontrará las acciones:

- **Guardar borrador** (botón azul): guarda la información y permite retomarla más adelante desde **Propuestas** → **Listado**. El propio formulario indica “*Guarde como borrador para habilitar el envío*”.
- **Cerrar**: sale el formulario (si no guarda, perderá los cambios).

#### 9.6. Envío de la propuesta:

1. Complete su **perfil** si aún no lo ha hecho (enlace *Completar ahora* del aviso).
2. **Guarde** la propuesta como **borrador**.
3. A continuación, se habilitará la opción “**Enviar**”. Siga los pasos que se le indiquen en pantalla (revisión y firma electrónica, cuando proceda).



Si ha completado los datos de su Perfil desde el formulario “**Editar Perfil**” (en el ícono de usuario ubicado en la parte superior derecha), acceda al **Listado** de propuestas y el sistema habilitará la opción de **enviar** (con la revisión y, en su caso, la firma electrónica).

Tras el envío, podrá **consultar el estado** de la propuesta en el listado y recibirá comunicaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en **Mis Notificaciones**.

## X. INSTANCIA GENERAL

La **Instancia General** es el canal para presentar **otros escritos o comunicaciones** dirigidos al Defensor del Pueblo de Navarra que no encajan específicamente en los servicios de Quejas, Consultas, Mediación o Propuestas.

### 10.1. Acceso y aviso de perfil

Desde el panel izquierdo, seleccione **Instancia General** → **Presentar Instancia**. Se abrirá el formulario **Editar Instancia General**. Si ya tiene otras instancias registradas, puede consultarlas en **Instancia General** → **Listado**.

Defensor del Pueblo de Navarra  
Nafarroako Arartekoa

Inicio

SERVICIOS

- Quejas >
- Consultas >
- Mediación >
- Propuestas >
- Instancia General ▾

Presentar Instancia

Listado

HERRAMIENTAS

- Mis Notificaciones

Editar Instancia General

Asunto (\*)

Asunto

Expone (\*)

Exponga el motivo

Solicita (\*)

Introduzca su solicitud

Expediente relacionado

Opcional

En representación de

Opcional

NIF de representación

Opcional

Adjuntos: 0/10

## 10.2. Antes de empezar: completar el perfil

En la parte superior del formulario aparece un aviso si su **perfil no está completo**: “*Debes completar tu perfil antes de enviar la Instancia General o guardarla como borrador*” con el enlace **Completar ahora**.

Mientras el perfil esté incompleto, **no podrá enviar** la instancia. Sí puede **guardarla como borrador** y retomarla más tarde.

El perfil reúne sus datos identificativos y de contacto necesarios para las notificaciones.

## 10.3. Cómo rellenar el formulario

El formulario está organizado en campos sencillos. Los marcados con (\*) son obligatorios.

- **Asunto (\*)**: un título breve y descriptivo del motivo de su instancia.
- **Expone (\*)**: redacte el motivo de su comunicación: antecedentes, hechos relevantes, fechas y referencias que ayuden a comprender el contexto.
- **Solicita (\*)**: indique con precisión qué pide a la institución.
- **Expediente relacionado** (opcional): utilícelo si su instancia está vinculada a un expediente previo con el Defensor del Pueblo de Navarra.
- **En representación de y NIF de representación** (opcionales): complételos si actúa en nombre de otra persona o entidad. En ese caso, adjunte también el documento que acredite la representación.
- **Adjuntos**: puede incorporar documentación justificativa **arrastrando** los archivos al cuadro o usando Navegar por archivos. El sistema admite hasta 10 archivos con un tamaño máximo de 10 MB por archivo. Procure que los documentos sean legibles y, si es posible, unifique en un único PDF los anexos extensos.

## 10.4. Recomendaciones de redacción

- Redacción **clara, concreta** y en orden **cronológico**.
- Evite datos especialmente sensibles salvo que sean imprescindibles para el caso.
- Compruebe que la **solicitud** es coherente con los hechos descritos.



- Nombre los archivos adjuntos de forma identificable (“*resolución\_municipal\_12-05-2024.pdf*”).

## 10.5. Guardar y reanudar

En la zona inferior encontrará las acciones:

- **Guardar borrador** (botón turquesa) guarda la información y permite retomarla más adelante desde **Instancia General** → **Listado**. El propio formulario indica “*Guarde como borrador para habilitar el envío*”.
- **Cerrar**: sale el formulario (si no guarda, perderá los cambios).

## 10.6. Envío de la instancia general:

1. Complete su **perfil** si aún no lo ha hecho (enlace *Completar ahora* del aviso).
2. **Guarde** la instancia como **borrador**.
3. A continuación, se habilitará la opción “**Enviar**”. Siga los pasos que se le indiquen en pantalla (revisión y firma electrónica, cuando proceda).

Si ha completado los datos de su Perfil desde el formulario “**Editar Perfil**” (en el ícono de usuario ubicado en la parte superior derecha), acceda al **Listado** de instancias y el sistema habilitará la opción de **enviar** (con la revisión y, en su caso, la firma electrónica).

Tras el envío, podrá **consultar el estado** de la instancia general en el listado y recibirá comunicaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en **Mis Notificaciones**.

## XI. MIS NOTIFICACIONES

El apartado **Mis Notificaciones** es su buzón dentro del Registro Electrónico. Aquí encontrará **todas las comunicaciones** que le envía el Defensor del Pueblo de Navarra durante la tramitación de sus expedientes.

También verá un contador con el número de mensajes pendientes tanto en la barra superior como junto al menú **Mis Notificaciones** del panel lateral.



## 11.1. Avisos por correo y acceso

Cuando el Defensor le remita una comunicación, el sistema le enviará un **correo electrónico de aviso** a la **dirección configurada en su perfil** con un **enlace** directo a la notificación. Para leer todos los detalles deberá:

1. Pulsar el enlace del correo.
2. **Autenticarse** en el Registro electrónico.
3. Se abrirá la notificación correspondiente en **Mis Notificaciones**.

Si prefiere, puede entrar en cualquier momento al Registro electrónico y acceder a **Mis Notificaciones**, filtrando por **No leídas** para localizar los mensajes pendientes.

## 11.2. Vista principal de Mis Notificaciones

La vista principal muestra el **listado** ordenado, por defecto, de más recientes a más antiguas.

Cada fila incluye:

- **Remitente** y **asunto** del mensaje.
- **Trámite** al que está asociada la notificación.
- **Fecha y hora** de envío.
- Indicador “**Con adjuntos**” cuando el mensaje incorpora documentos.

- Estado **sin leer/leída** (las **no leídas** aparecen resaltadas y se cuentan en el aviso “sin leer”).

En la parte superior dispone de:

- **Filtrar por:** *Todas, No leídas o Leídas.*
- **Ordenar por:** *Más recientes / Más antiguas.*

Haga clic en una fila para **abrir** la notificación.

### 11.3. Contenido de una notificación

Al abrir una notificación verá su ficha completa:

- **Remitente y Destinatario.**
- Número de **Registro de Salida.**
- **Fecha de envío y Fecha de lectura** (al abrirla queda registrada como *Leído*).
- **Asunto y cuerpo** del mensaje con la información o instrucciones del caso.
- Si hay **adjuntos**, se indicará y podrá **descargarlos** desde esta pantalla.

En la parte inferior aparecen acciones de navegación:

- **Volver a Notificaciones** para regresar al listado.
- **Volver al tipo de trámite** para abrir el **expediente** relacionado.

