Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

# INFORME ANUAL

# 2012

# INFORME ANUAL
## 2012

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Título**:** Informe Anual 2012

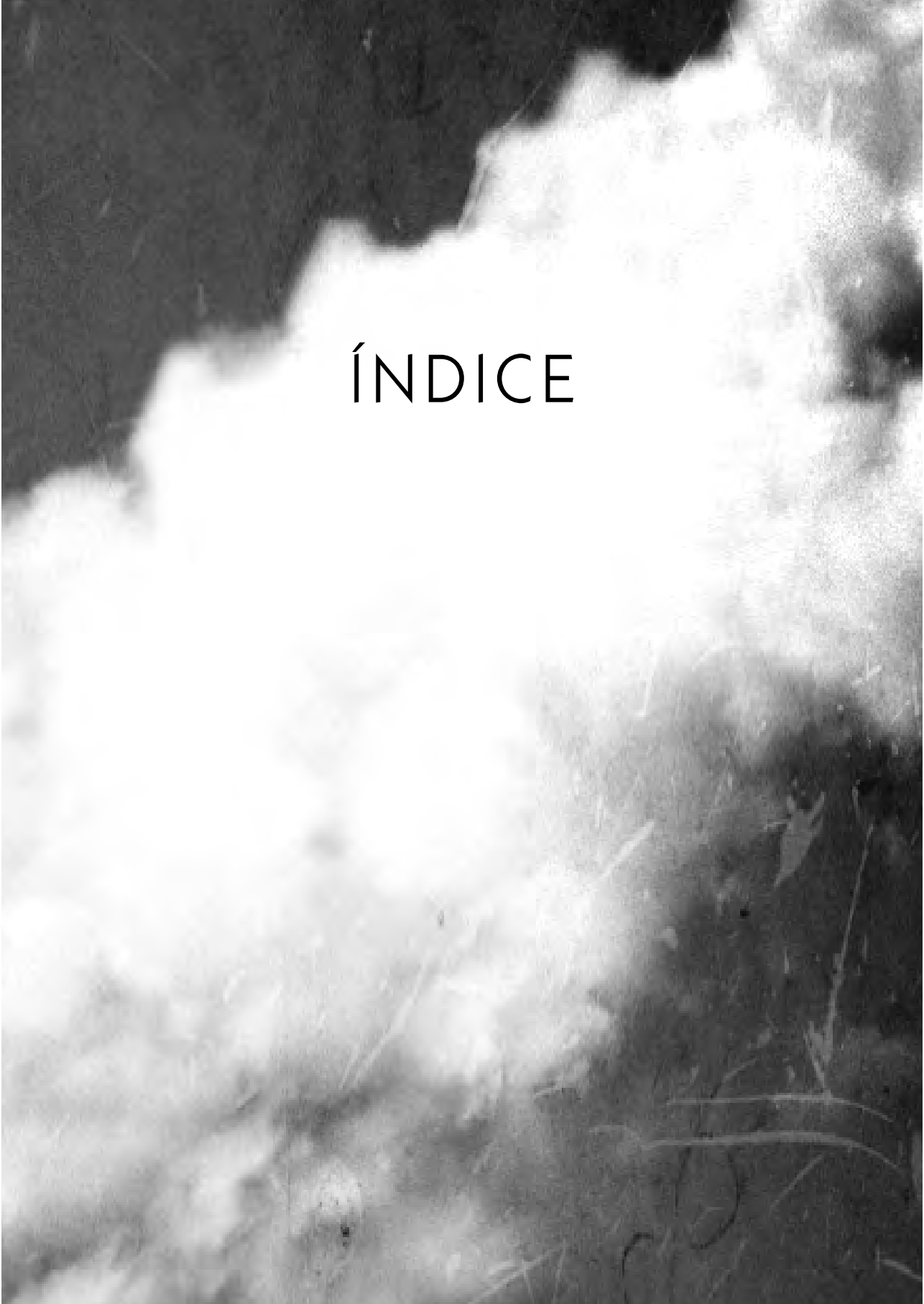
Edita*:* Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra

© Abril de 2013

Diseño y maquetación: Carlos Fernández Prego

# ÍNDICE

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa



# ÍNDICE

# ÍNDICE

PRESENTACIÓN....17

**CAPÍTULO I**. INTRODUCCIÓN....31

**CAPÍTULO II**. QUEJAS....41

2.1. Datos generales....41
2.2. Quejas admitidas....44
2.3. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo de España....46
2.4. Quejas estimadas y asesoramiento a los ciudadanos....47
2.5. Resoluciones dictadas con motivo de las quejas y grado de aceptación por las Administraciones Públicas....48
2.5.1. Resoluciones dictadas con motivo de las quejas....48
2.5.2. Grado de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas....49
2.6. Administraciones Públicas destinatarias de las quejas....57
2.7. Distribución y relación de las quejas presentadas por materias....62
2.7.1. Agricultura y ganadería....64
2.7.2. Bienestar social-Políticas sociales....65
2.7.3. Comercio y consumo....71
2.7.4. Cultura....73
2.7.5. Educación y enseñanza....73
2.7.6. Energía....79
2.7.7. Extranjería....79
2.7.8. Función pública....80
2.7.9. Funcionamiento de las entidades locales....87
2.7.10. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas de Navarra....88
2.7.11. Hacienda....94
2.7.12. Interior....97
2.7.13. Justicia....99
2.7.14. Juventud y deporte....101
2.7.15. Medio ambiente....102
2.7.16. Obras Públicas....104
2.7.17. Participación ciudadana....105
2.7.18. Sanidad....106
2.7.19. Seguridad Social....112
2.7.20. Servicios públicos y responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas....113
2.7.21. Trabajo-desempleo....115
2.7.22. Tráfico....117

2.7.23. Urbanismo ....113
2.7.24. Vascuence- Euskera....115
2.7.25. Vivienda....116
2.7.26. Varios (quejas de contenido jurídico-privado) ....118

**CAPÍTULO III**. ACTUACIONES DE OFICIO....121

3.1. Datos generales ....121
3.2. Actuaciones de oficio más relevantes ....124
3.2.1. Atención psiquiátrica a la población reclusa del centro penitenciario de Pamplona ....124
3.2.2. Posibilidad de comunicarse telefónicamente en euskera con los centros de salud....125
3.2.3. Incompatibilidad de prestaciones por razón de la discapacidad y de una beca de estudios para la realización de una tesis doctoral ....127
3.2.4. Atención sanitaria a los pacientes residentes en zonas limítrofes en los centros sanitarios más próximos a sus domicilios, aun cuando sean de otra Comunidad Autónoma....127
3.2.5. Las denominadas "participaciones preferentes" ....129
3.2.6. Reducción de las retribuciones de los funcionarios públicos por incapacidad temporal ....131
3.2.7. Protección de los derechos de los consumidores....133
3.2.8. Tasas por el tratamiento de los residuos sólidos urbanos que gira la Mancomunidad de la Ribera ....135
3.2.9. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos (impuesto de plusvalías). Condición de sustituto del adquirente de la vivienda, que en realidad es quien paga el impuesto....136
3.2.10. Recordatorio a varias entidades locales de su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las peticiones y escritos que les dirijan los ciudadanos ....138
3.2.11. Recordatorio a varios Departamentos del Gobierno de Navarra de su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las peticiones y escritos que les dirijan los ciudadanos ....139
3.2.12. Renta de inclusión social y renta básica....140
3.2.13. Atención sanitaria pública a las personas inmigrantes en Navarra....142
3.2.14. Acciones que impulsa la Administración de la Comunidad Foral para el logro de la igualdad efectiva de todas las personas, con independencia de su orientación sexual ....143
3.2.15. Rotulación de señales en las redes viarias de Navarra conforme a la denominación oficial de los lugares que haya aprobado el Gobierno de Navarra. ....147
3.2.16. Creación de un Servicio de Mediación Hipotecaria por el Gobierno de Navarra. ....148
3.2.17. Solicitud de datos por el Instituto Navarro de la Juventud para la actualización del censo de entidades de juventud y protección de datos personales ....149
3.2.18. Solicitud a la Defensora del Pueblo para que se estudie la constitucionalidad de la subida del IVA, de la supresión de la paga extraordinaria de diciembre de 2012 a los empleados públicos y de las reducciones a la dependencia....150
3.2.19. Exención del copago farmacéutico por las personas con discapacidad ....157
3.2.20. Retrasos en los pagos de ayudas a las familias y a la conciliación de la vida laboral y familiar ....159

3.2.21. Discriminación para optar a la adopción nacional, al requerirse a los adoptantes que no tengan hijos ....162
3.2.22. Denegación de visado para volver a España a una ciudadana de Nigeria residente en Navarra y casada con un ciudadano navarro....163
3.2.23. Asistencia sanitaria a las personas inmigrantes en situación administrativa irregular ....163
3.2.24. Impulso de una modificación del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra para facilitar el acceso de los funcionarios a tareas de voluntariado ....168
3.2.25. Tipo del Impuesto sobre el Valor añadido aplicable a facturas emitidas en septiembre de 2012 a servicios prestados en meses anteriores ....172
3.2.26. Sugerencia normativa de modificación del artículo 55 de la Ley Foral del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, con el fin de prorratear la asignación del mínimo familiar entre los progenitores separados o divorciados en proporción al tiempo de convivencia con los hijos fijado en el convenio regulador ....174
3.2.27. Comprobación de la existencia de procedimientos administrativos eficaces para la protección de los intereses legítimos de los consumidores y usuarios....177
3.2.28. Invalidez e ineficacia de aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyan a una de las partes por tener la enfermedad del VIH/SIDA ....179
3.2.29. Supervisión de una actuación de la Policía Municipal en caso de un posible abandono de un menor o de desatención por sus progenitores....182
3.2.30. Medidas para la protección eficaz del derecho constitucional a la vivienda en un entorno de crisis económica ....183
3.2.31. Modificación de la Ley de Tasas Judiciales ....185
3.2.32. Tratamiento penal, procesal y penitenciario de las personas con enfermedad mental....190
3.3. Información referente a la situación de la infancia y la adoescencia en Navarra....193
3.3.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas. ....193
3.3.2. Cuadro resumen de evolución de los cinco últimos años....201
3.3.3. Sugerencias ....202

**CAPÍTULO IV**. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ....207

4.1. Datos generales ....207
4.2. Administraciones e instituciones públicas destinatarias de las propuestas ciudadanas....211
4.3. Contenido de las propuestas ....211
4.3.1. Propuesta para que se acometan modificaciones normativas para mejorar la tributación de Navarra en el Impuesto de Sucesiones Donaciones de las personas con Discapacidad ....211
4.3.2. Propuesta para que se modifiquen diversas medidas en relación con los procesos de provisión, mediante concurso de méritos, de jefaturas de la Administración de la Comunidad Foral ....213
4.3.3. Propuesta para que se adopten diversas medidas en relación con las dificultades que encuentran las personas que precisan de ventilación mecánica ....214

4.3.4. Propuesta para que se valore la posibilidad de suscribir convenios con los municipios y Mancomunidades de Navarra de más de 10.000 habitantes o que constituyen cabecera de Comarca, para que los ciudadanos puedan presentar válidamente en los registros de esas entidades locales escritos dirigidos al Gobierno de Navarra ..... 215
4.3.5. Propuesta para que se valore la posibilidad de reflejar en la normativa sobre escolarización los criterios y el procedimiento a seguir por los centros educativos para adoptar la decisión sobre la escolarización, en una misma aula o en distintas aulas, de hermanos gemelos ..... 216
4.3.6. Propuesta para que se cree un modelo educativo plurilingüe en el Colegio Público de Huarte ..... 217
4.3.7. Propuesta para que se puedan aprovechar los libros de texto para sucesivos cursos escolares ..... 218
4.3.8. Propuesta de que se revise la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos vigente, para modificar los plazos de extinción del contrato derivados del incumplimiento de una de las partes ..... 218
4.3.9. Propuesta para que se regule la custodia compartida de los hijos en los casos de separación o divorcio del matrimonio o de ruptura de la convivencia de los padres ..... 219
4.3.10. Propuesta para que se establezcan medidas de control de las bajas médicas para los funcionarios de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en concreto para el Cuerpo de la Guardia Civil ..... 220
4.3.11. Propuesta para que se tengan en cuenta las aportaciones de la Asociación Española de Neuropsiquiatría en los talleres de las XXVI Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo sobre temas relacionados con la salud mental ..... 220
4.3.12. Propuesta para que se garantice un mejor trato a los pacientes. ..... 221
4.3.13. Propuesta para que se garantice la cobertura sanitaria de los partos en los domicilios ..... 221
4.3.14. Propuesta de que se modifique la normativa del IRPF para que se contemplen deducciones por hijos que cursan estudios universitarios y no perciben becas ..... 223
4.3.15. Propuesta para que se incorpore la figura del Trabajador Social a los centros educativos ..... 224
4.3.16. Propuesta para que se priorice a las personas desempleadas en la contratación de obras y servicios de interés general o social, con el fin de facilitar su inserción en el mercado laboral ..... 224
4.3.17. Propuesta para que se adopten medidas que permitan reducir la cifra de personas con discapacidad o trastornos mentales que cumplen condena en centros penitenciarios ..... 225
4.3.18. Propuesta para que se otorgue un tratamiento fiscal más favorable a las personas perceptoras de una pensión compensatoria ..... 226
4.3.19. Propuesta para que se modifiquen los requisitos para valorar la capacidad económica en las solicitudes de vivienda protegida ..... 227
4.3.20. Propuesta para que el Departamento de Salud no exija estar empadronado en Pamplona para obtener asistencia sanitaria a quienes, por razones de trabajo, se encuentran habitualmente en esta ciudad sin estar empadronados ..... 227
4.3.21. Propuesta para que se utilice la relación de personas admitidas definitivamente a la convocatoria de secretarios e interventores para cubrir interinidades relacionadas con la provisión temporal de

estos puestos de trabajo, hasta que estos sean cubiertos por funcionarios habilitados forales ..... 228
4.3.22. Propuesta para que se dé prioridad, en las listas de contratación de la Administración de la Comunidad Foral que en la actualidad existen, a aquellos aspirantes que reúnen unos requisitos mínimos de edad (55 años) y de servicios prestados en la Administración (15 años). ..... 229
4.3.23. Propuesta para que se modifiquen las medidas relativas a las retribuciones y a la jornada laboral de los funcionarios docentes, solicitando la adopción de medidas alternativas ..... 230
4.3.24. Propuesta para que se aplique el tipo reducido del IVA a las viviendas de protección oficial ..... 230
4.3.25. Propuesta para que se establezca un sistema que cobre exactamente por el tiempo que se tenga el vehículo aparcado en las zonas de estacionamiento limitado ..... 231
4.3.26. Propuesta para que se modifique la Ley Foral de Administración Local referente al régimen de funcionamiento de los ayuntamientos en concejo abierto ..... 232
4.3.27. Propuesta para que se modifique la legislación en el sentido de introducir en el currículo de bachillerato y de formación profesional, conocimientos referentes al sistema tributario ..... 232
4.3.28. Propuesta para que se garantice el derecho de los opositores a que sus exámenes sean revisados y corregidos motivadamente, estando en total disconformidad con el criterio de "discrecionalidad técnica" que existe en las oposiciones de toda España ..... 233
4.3.29. Propuesta para que se introduzca un beneficio fiscal en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, dirigido a aquellas personas que convivan con sus hermanos y se hagan cargo de ellos, similar al existente para el caso de ascendientes o descendientes ..... 325
4.3.30. Propuesta para que se modifique la normativa en relación a diversos aspectos relativos a la regulación del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (impuesto de plusvalías) ..... 236
4.3.31. Propuesta para que se modifique el proyecto de Ley Foral de Reorganización de la Administración Local en relación con diversos aspectos relativos a los puestos de Secretaría e Intervención ..... 237

**CAPÍTULO V**. INFORMES ESPECIALES ..... 241

5.1. Informes elaborados. ..... 241
5.2. Informe especial a iniciativa propia. ..... 241
5.3. Informes especiales a petición del Parlamento de Navarra. ..... 242

**CAPÍTULO VI**. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 245

6.1. Introducción ..... 245
6.2. Recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales por materias ..... 246
6.2.1. Agricultura ..... 246
6.2.2. Bienestar social ..... 246
6.2.3. Consumo ..... 266

6.2.4. Educación ..... 271
6.2.5. Extranjería ..... 279
6.2.6. Función pública ..... 279
6.2.7. Funcionamiento de entidades locales ..... 291
6.2.8. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas ..... 293
6.2.9. Hacienda pública ..... 305
6.2.10. Interior ..... 314
6.2.11. Justicia ..... 315
6.2.12. Juventud y Deporte ..... 321
6.2.13. Medio Ambiente ..... 323
6.2.14. Obras públicas ..... 332
6.2.15. Sanidad ..... 335
6.2.16. Seguridad Social ..... 343
6.2.17. Servicios públicos ..... 344
6.2.18. Trabajo ..... 346
6.2.19. Tráfico ..... 347
6.2.20. Urbanismo ..... 349
6.2.21. Vascuence/Euskera ..... 353
6.2.22. Vivienda ..... 364

**CAPÍTULO VII**. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA ..... 371

7.1. El deber de colaboración de las Administraciones Públicas de Navarra con la institución ..... 371
7.2. Cumplimiento del deber de colaboración. mención de las Administraciones no colaboradoras con el Defensor del Pueblo de Navarra ..... 372

**CAPÍTULO VIII**. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL ..... 377

8.1. La oficina de atención ciudadana. Consultas al Defensor del Pueblo de Navarra ..... 377
8.2. Contacto con la sociedad civil ..... 381

**CAPÍTULO IX**. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN ..... 387

9.1. La opinión de los ciudadanos sobre la utilidad y eficacia del Defensor del Pueblo de Navarra ..... 387
9.2. Plazos medios de tramitación de las quejas ..... 391

**ANEXO**. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO CORRESPONDIENTE A 2012 ..... 395

# PRESENTACIÓN

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Ararteko

Francisco Javier Enériz Olaechea
*Defensor del Pueblo de Navarra*

# PRESENTACIÓN

1. El artículo 18 ter de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento de la Comunidad Foral de Navarra (LORAFNA) concibe al Defensor del Pueblo de Navarra como un órgano dependiente del Parlamento de Navarra, al que le corresponde la función de defensa y protección de los derechos y libertades que la Constitución y dicha Ley Orgánica les reconocen a los ciudadanos, a cuyo efecto puede supervisar la actividad de las Administraciones Públicas de Navarra, debiendo dar cuenta de sus actuaciones al Parlamento.

A su vez, el preámbulo de la Ley Orgánica 7/2010, de 27 de octubre, de reforma de la Ley Orgánica 13/1982, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, considera la figura del Defensor del Pueblo de Navarra como una institución de la Comunidad Foral de Navarra.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, define las atribuciones, el régimen jurídico y el funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, desarrollando así la previsión del número 2 del artículo 18 ter de la LORAFNA.

De acuerdo con estas dos leyes, y también con otras leyes forales que contemplan el Defensor del Pueblo de Navarra (como las leyes forales de protección de la infancia y la adolescencia, de la Administración electrónica o la más reciente de la transparencia y el gobierno abierto), este desempeña las siguientes funciones:

a) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que la Constitución reconoce a todas las personas o a los ciudadanos españoles.

b) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que a los ciudadanos navarros les reconoce la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento de la Comunidad Foral de Navarra.

c) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que se reconocen en las leyes de la Comunidad Foral de Navarra y del Estado español, en las normas de la Unión Europea y en los tratados internacionales.

d) La mejora de los servicios públicos que prestan a los ciudadanos la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales y cualquier organismo público de la Comunidad Foral de Navarra.

e) La mediación y la conciliación de los intereses legítimos de los ciudadanos con el interés general al que sirven las Administraciones Públicas de Navarra.

f) La información y la asistencia a los ciudadanos para un mejor ejercicio de sus derechos ante las Administraciones públicas.

g) La información y la asistencia al Parlamento de Navarra, a los Parlamentarios Forales y a las demás entidades públicas de Navarra, a solicitud de ellas o por propia iniciativa, sobre asuntos de su competencia.

h) La colaboración y cooperación con la Defensoría del Pueblo de España en la defensa y mejora de los derechos constitucionales de los ciudadanos cuando estos pueden encontrarse lesionados o debilitados por actuaciones de las Administraciones o poderes públicos del Estado.

**2.** El artículo 36.1 de la Ley Foral del Defensor del Pueblo de Navarra dispone que el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra debe dar cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada en un informe que se ha de presentar en el período ordinario de sesiones.

De este modo, la presentación del informe correspondiente a 2012 ofrece la ocasión de rendir cuentas al Parlamento de Navarra del resultado del trabajo realizado por la institución para la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

El artículo 37 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, especifica el contenido de dicho informe anual: número y tipo de quejas presentadas; número y tipo de quejas rechazadas y sus causas; cuestiones que fueron objeto de investigación y resultado de las mismas; advertencias, sugerencias, recordatorios o recomendaciones emitidas por la institución con indicación de las admitidas por la Administración; y un anexo con la liquidación del presupuesto de la institución.

**3.** Durante el año 2012, la institución ha realizado 3.022 actuaciones, sin contar otras como entrevistas, reuniones o asistencia a actos institucionales o públicos. En esta cifra se integran las 1.510 quejas gestionadas (de ellas, 1.298 presentadas en el año), las 1.428 consultas atendidas, las 35 actuaciones o investigaciones de oficio abiertas, las 46 propuestas de mejora de los servicios públicos presentadas por los ciudadanos encauzadas a los órganos de la Administración competente, y los tres informes especiales de contenido monográfico, elaborados y presentados ante el Parlamento de Navarra, dos de ellos a iniciativa de este.

Los datos superan los del año anterior, en que el número total de actuaciones utilizando estos mismos criterios fue de 2.317 actuaciones, provenientes de la gestión de 1.042 quejas gestiona-

das (850 presentadas en el año), 1.209 consultas atendidas, 35 actuaciones o investigaciones de oficio abiertas, 28 propuestas de mejora de los servicios públicos presentadas por los ciudadanos y encauzadas a los órganos de la Administración competente, y también tres informes especiales de contenido monográfico, elaborados y presentados ante el Parlamento de Navarra, uno de ellos a iniciativa de este.

En síntesis, puede afirmarse que, en 2012, la actividad de la institución ha aumentado en su conjunto en un 30,43% respecto al año anterior, dándose el mayor incremento en el número de quejas presentadas (un 52,71% más) y en el número de consultas recibidas (un 18,11% más).

La labor de control que el Defensor del Pueblo de Navarra realiza sobre las Administraciones Públicas de Navarra para la defensa y la mejora de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas se ha concretado, en total, en 532 sugerencias, recomendaciones y recordatorios de deberes legales, que les ha hecho llegar como resultado de sus investigaciones o actuaciones.

**4.** Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora de los ciudadanos, se han dirigido o acercado a la institución en el año 2012 un total calculado de 7.782 personas. Solo tras las quejas presentadas en 2012, se encuentran 5.242 personas que se han dirigido al Defensor del Pueblo de Navarra para hacer valer sus derechos frente a actos de las Administraciones públicas y de los titulares de los servicios públicos o frente a su inactividad. Y tras las consultas, la cifra de personas es de 2.493, que se han dirigido para obtener información acerca de los derechos que les asisten, la mejor manera de ejercerlos o para informarse sobre la legalidad de la actividad administrativa.

**5.** El contenido de las 1.298 quejas recibidas en 2012 pone de manifiesto un aumento de las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos, sobre todo, en temas económicos, sociales, educativos, sanitarios, de trato, vivienda o consumo.

Así, en orden descendente de mayor a menor, las diez materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en este año de 2012 han sido las de: función pública, bienestar social, educación, sanidad, garantías de los derechos de los ciudadanos, euskera, hacienda, justicia, vivienda y consumo.

Por lo que se refiere a la primera de las materias, **función pública**, si en años anteriores estas quejas se repartían en dos bloques parecidos en porcentajes entre, por un lado, las quejas que presentaron los ciudadanos que aspiraban a un puesto de trabajo en el sector público, y, por otro lado, las quejas que formularon los funcionarios o contratados al servicio de las Administraciones públicas, es decir, quienes trabajaban en la Administración y discreparon con las medidas que esta adoptó en la política o en la gestión de personal, lo característico de este año 2012 ha sido que el primer bloque se ha reducido al 8% de las quejas presentadas en esta materia (se refieren principalmente, a los procedimientos de ingreso o provisión de puestos en las Administraciones públicas de Navarra), por la reducción a su vez de las ofertas públicas de empleo, mientras que las quejas relacionadas con la política o gestión del personal se han elevado hasta un llamativo 92%, principalmente por la decisión del Gobierno de España de suprimir la paga extraordinaria de diciembre a los empleados públicos.

En efecto, en el año 2012 se han presentado 414 quejas por funcionarios públicos que han mostrado su desacuerdo con la supresión de esta paga extraordinaria y han solicitado que se realizaran gestiones para que la Defensora del Pueblo de España interpusiera un recurso de inconstitucionalidad contra el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, que estableció dicha supresión. Finalmente, la Defensora no ha interpuesto este recurso, pero sí que lo ha hecho el Parlamento de Navarra y, asimismo, se han planteado cuestiones de inconstitucionalidad por la Audiencia Nacional.

En esta materia, nuestra función se ha orientado, principalmente, a velar por el respeto de los derechos que a los empleados públicos les reconocen tanto sus leyes estatutarias como laborales y a garantizar la aplicación efectiva de los principios constitucionales de mérito, capacidad e igualdad en el acceso de los ciudadanos a la función pública.

El segundo lugar lo ocupan las quejas sobre **bienestar social, asuntos sociales o políticas sociales**. De igual modo que en los dos años precedentes, las quejas en esta materia han estado directamente relacionadas con la crisis económica que padecemos. Así, la mayor parte de las quejas recibidas (el 30%) ha tenido que ver con la denegación de la prestación de la renta básica, ahora renta de inclusión social, la demora en su concesión o la disconformidad con los nuevos criterios establecidos en la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, por la que se regula la renta de inclusión social, tanto para su reconocimiento como para su renovación. Un 21% de las quejas ha estado relacionado con la protección de la familia, fundamentalmente con la demora en la resolución y posterior denegación del pago de ayudas por excedencia laboral para el cuidado de sus hijos. Un 13% ha versado sobre la protección y la atención a los menores de edad. Un 8% se ha referido a las prestaciones y la atención en materia de dependencia, tanto en lo que atañe a su denegación como a su retraso o modificación posterior de lo inicialmente reconocido. Un 7%, a la atención a la discapacidad. Otro 7%, a situaciones de exclusión social o de extrema necesidad, cada vez más crecientes. Un 6%, a la concesión o denegación de prestaciones de asistencia social. Y, finalmente, un 6% de las quejas se ha referido a cuestiones relacionadas con la atención y la protección de las personas mayores.

Ante el número de quejas recibidas, y a la vista de la constatación de los hechos expuestos, esta institución se ha visto obligada a realizar numerosos recordatorios de deberes legales, insistiendo en la necesidad de que los órganos competentes agilicen la prestación de la renta de inclusión social y las demás prestaciones vinculadas con situaciones de emergencia o con el soporte de excesivas cargas familiares. Asimismo, dado que la nueva regulación establecida en la Ley Foral de la renta de la inclusión social es objetivamente más restrictiva que la precedente sobre la renta básica, y que ha conllevado a un importante número de personas y familias a quedar al margen de la prestación y dentro del umbral de la pobreza, la institución ha sugerido al Departamento de Políticas Sociales que promueva una norma que establezca ayudas económicas que, con carácter transitorio, permitan cubrir las necesidades vitales básicas de aquellas personas que se encuentran en una situación real de pobreza o en unas situaciones económicas realmente angustiosas.

Asimismo, en lo que se refiere a la ayuda a las familias, y ante el número de solicitudes de ayudas económicas a la excedencia para el cuidado de hijos que han sido denegadas por falta de presupuesto, se ha recomendado al Departamento de Políticas Sociales que amplíe el crédito de

la partida presupuestaria correspondiente, con mayor razón si, tras denegarse una primera solicitud por falta de presupuesto, se invitó personalmente a los denegados a presentar una segunda solicitud, para, paradójicamente, obtener muchos de ellos el mismo resultado de rechazo por idéntico motivo presupuestario.

Es, sin duda, en esta materia social donde más visibles se hacen algunos de los problemas más graves que padece la sociedad navarra y sus consecuencias: el desempleo indiscriminado, la destrucción incesante de puestos de trabajo, el empobrecimiento de cada vez mayor número de personas y familias, la reducción de prestaciones y servicios públicos, la falta o deficiente distribución de recursos económicos y humanos públicos, la dilación o imposibilidad para dar respuestas prontas y válidas a situaciones personales y familiares urgentes, y la desesperanza de los ciudadanos castigados por la crisis, cuando no su profundo malestar.

En tercer término, se sitúan las quejas en materia de **educación**. Entre estas, destacan las quejas relacionadas con las ayudas al estudio, la inadmisión al centro elegido por los padres para el segundo ciclo de educación infantil y las relativas a cuestiones de gestión en las enseñanzas universitarias. Al igual que en años anteriores, se han seguido presentado quejas sobre aspectos relativos a la planificación y la gestión educativa y a la admisión de alumnos en centros educativos.

En este complejo ámbito material de la educación, en el que concurren los intereses de la Administración educativa, los alumnos, los padres, los profesores y los distintos centros educativos, la institución realiza en ocasiones una función mediadora, tratando de buscar puntos de encuentro que concilien los distintos intereses. Esta función mediadora no impide que, en otros supuestos, se supervise la actividad administrativa conforme a los parámetros de legalidad o de protección de los derechos constitucionales.

La cuarta posición la ocupan las quejas relativas a la **sanidad**. Se observa un incremento de las quejas relacionadas con las listas de espera, debido, entre otros aspectos, a la aprobación del Decreto-ley Foral 1/2011, de 6 de octubre, de medidas para el cumplimiento del objetivo del déficit, y a la Ley Foral 19/2011, de 28 de octubre de Presupuestos Generales de Navarra, que dejaron sin efecto los plazos máximos de asistencia especializada. Asimismo, se han presentado numerosas quejas que ponen de manifiesto el desacuerdo de pacientes con la atención clínica recibida. Otro punto de quejas es la problemática originada por las normas que ha introducido el Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud, en lo relativo al copago de prestaciones farmacéuticas. Un cuarto motivo de queja que se ha apreciado afecta a la reorganización de los servicios sanitarios y los problemas que esta ha podido originar.

En el primer caso, hemos constatado que la intervención de la institución agiliza la atención a la persona promotora de la queja, lo cual no obsta a que se detecte un incremento de plazos de espera en determinadas especialidades. En cuanto al segundo punto, la institución ha realizado las investigaciones que en cada caso procedían para comprobar el respeto de la lex artis médica en los casos en que se han quejado los ciudadanos, formulando, cuando lo ha visto necesario, las recomendaciones que ha estimado más conveniente. En el tercer punto, ha demandado que se agilice el reintegro del copago farmacéutico, como que su aplicación por las Administraciones

no perjudique a los sectores socialmente más vulnerables, especialmente a las personas con discapacidad. En cuanto al cuarto motivo de queja, la reorganización de servicios, destacan las mediaciones o recomendaciones efectuadas con el propósito de conciliar los distintos intereses de usuarios, asociaciones, entidades locales y Administración sanitaria.

En quinto lugar, están las quejas que se integran bajo la denominación de **"garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas"**. Son aquellas quejas que se presentan por el incumplimiento, por algunas Administraciones públicas, de sus deberes legales de informar y resolver las peticiones y recursos que les formulan los ciudadanos dentro de los plazos máximos fijados por las leyes. Asimismo, se comprenden en esta materia las quejas que se presentan acerca del trato inadecuado dispensado por empleados públicos. En cuanto al primer grupo, se mantiene una persistente conducta de algunas Administraciones de no contestar los escritos de los ciudadanos, ignorando que se trata de un deber legal inexcusable, por lo que la intervención de la institución se dirige a requerir que se conteste motivadamente a los ciudadanos y se respete su derecho a obtener una respuesta de la Administración. Por lo que atañe al segundo grupo, nuestra intervención se orienta a recordar el deber legal de autoridades y funcionarios públicos de dispensar a los ciudadanos una atención adecuada, tratándoles en todo momento con respeto, deferencia y cortesía.

En sexto lugar están las quejas relacionadas con el uso del **euskera** en las Administraciones públicas. Las quejas se producen, principalmente, por la edición solo en castellano de impresos, folletos y material divulgativo de las Administraciones públicas, por la imposibilidad de usar el euskera en las relaciones orales en dependencias y oficinas administrativas o con el personal de la Administración pública cuando así lo solicitan los ciudadanos, y por las rotulaciones de dependencias y señalizaciones de calles, vías urbanas e interurbanas y espacios públicos, que aparecen también únicamente en castellano. Como en ejercicios anteriores, la institución vela aquí por que las Administraciones hagan efectivos los derechos que a los ciudadanos les reconocen tanto la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Vascuence, como las distintas Ordenanzas que las entidades locales han aprobado para el fomento del euskera.

En materia de **hacienda**, predominaron las quejas referentes a los tributos de las haciendas locales. Al igual que en años precedentes, se han seguido presentado quejas motivadas por el desacuerdo por parte de compradores de inmuebles, sobre todo, viviendas, con la liquidación a que se ven obligados del impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos (impuesto sobre las plusvalías), y con la excesiva exacción que se impone por la Mancomunidad de la Ribera de dos tasas por la recogida de residuos sólidos en aquellos locales que son, al mismo tiempo, vivienda y oficina profesional. En relación a los tributos de la Hacienda Foral de Navarra, predominaron las quejas relativas al impuesto de la renta de las personas físicas.

La labor de la institución ha sido en esta materia doble: por un lado, de supervisión de la legalidad tributaria, advirtiendo a las haciendas los aspectos necesarios para garantizar una aplicación de las leyes respetuosa con los derechos de los contribuyentes; y por otro, como la mediación, emitiendo sugerencias, para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias en estos tiempos de dificultades económicas (fundamentalmente, fraccionamientos de pagos), con respeto siempre el principio de igualdad fiscal de todos los contribuyentes.

**6.** El mayor número de quejas (un 40,6%) se formuló contra la Administración del Estado, fundamentalmente por la supresión de la paga extraordinaria de diciembre de 2012 a los empleados públicos. El 35% de las quejas se dirigieron contra la Administración foral, siendo los Departamentos relacionados con asuntos sociales y políticas sociales los destinatarios de más quejas, seguidos por el de Salud, Educación y Fomento y Vivienda. Las entidades locales recibieron el 19,5% de las quejas, siendo los ayuntamientos de Pamplona, Egüés y Barañáin los que más quejas recibieron.

**7.** Por primera vez desde que se pusiera en marcha la institución, el medio más utilizado para presentar las quejas al Defensor del Pueblo de Navarra ha sido internet.

El 53,8% de las quejas se han presentado utilizando estas vías electrónicas (parte del incremento se explica por las quejas contra la supresión de la paga extraordinaria de diciembre de 2012). Le sigue la presencia personal en nuestra oficina de Pamplona, que supone el 33,7% de las quejas. Con todo, el número de quejas presentadas en persona en la oficina ha supuesto un incremento del 15% respecto al año por ciento en número absolutos. Se aprecia, por tanto, que, a pesar del uso de las nuevas tecnologías, que facilitan la interrelación de la institución con los ciudadanos, permanece y crece el deseo de los ciudadanos de ser atendidos personalmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra para exponer sus quejas o ver atendidas sus demandas de ayuda o de asesoramiento en relación con estas.

La constatación de que, en muchas ocasiones, los ciudadanos desconocen a priori si la conducta de la Administración pública con la que discrepan es constitutiva o no de una lesión de sus derechos, convierte a la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en un cauce, a mi modo de ver, efectivo, de prevención de los conflictos entre los ciudadanos y la Administración pública, evitando su canalización a los tribunales cuando, como se ha dicho, en esas ocasiones, es resultado de un mal entendimiento del derecho o de los hechos. Esta función preventiva de conflictos alcanza más sentido todavía cuando se han incrementado las tasas judiciales y con ello la dificultad para el acceso a la justicia.

**8.** De las quejas gestionadas, nueve de cada diez han sido admitidas a trámite por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano. Además, de esas nueve de cada diez quejas admitidas, cuatro de ellas han sido remitidas a la Defensora del Pueblo de España o, en menor medida, a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos constitucionales, por tratarse de un asunto de su competencia. Este mayor número de remisiones de asuntos a la Defensora del Pueblo de España que se ha dado este año en comparación con los anteriores, obedece, mayoritariamente, a las quejas relacionadas con la supresión de la paga extraordinaria de diciembre de 2012.

**9.** Tras el análisis de las quejas admitidas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha estimado que concurrían razones para dirigirse a la Administración pública y proponerle una solución en favor de los derechos de los ciudadanos en el 62% de los casos estudiados.

Las resoluciones que se han dictado, tras estudiar detenidamente los hechos que ponen de manifiesto las quejas, oír a las Administraciones públicas y examinar toda la información obtenida, así como lo dispuesto en las leyes, han sido 532.

Por materias, es bienestar social el área temática en que más resoluciones se emitieron. Le siguen: función pública, medio ambiente y garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas. Educación es otra de las materias destacadas, por delante de euskera, hacienda o sanidad.

**10.** El grado de aceptación de las decisiones del Defensor del Pueblo de Navarra por las Administraciones públicas alcanza el 77,6%, lo que ratifica la utilidad de la institución para el ciudadano que acude a ella y encuentra su amparo.

Con todo, se observa en este año una reducción del porcentaje de aceptaciones por parte de las Administraciones públicas. Ello puede obedecer, entre otras razones, a una menor capacidad de las Administraciones públicas para atender las sugerencias que les hemos formulado, sobre todo las de alcance económico y presupuestario, por los menores recursos económicos con que han contado por razones de política de reducción del déficit público.

**11.** La institución ha realizado este año treinta y cinco **actuaciones de oficio**. Se trata de expedientes que abre el Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de hechos que entiende que requieren bien una investigación, bien un posicionamiento de la institución en fase inicial o mediante una sugerencia a la Administración o al Parlamento de Navarra o mediante una petición de actuación a la Defensora del Pueblo en su ámbito de competencias. De estas actuaciones de oficio, cuatro han versado sobre la protección de los derechos sociales, en concreto, sobre: la regulación de la renta de inclusión social que contiene la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, para conocer su alcance; la igualdad efectiva de todas las personas, con independencia de su orientación sexual, proponiendo medidas para asegurar esta; los retrasos en el pago de ayudas a las familias y la conciliación de la vida familiar y laboral; y las reducciones en las ayudas y prestaciones a las personas en situación de dependencia en la regulación del sistema de la dependencia, introducidas por el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio.

También se han llevado a cabo cuatro actuaciones de oficio relacionadas con la materia de salud, entre las que destacan la debida atención sanitaria pública a las personas inmigrantes en Navarra conforme a lo dispuesto en las leyes de Navarra, la debida exención del copago farmacéutico a las personas con discapacidad, y la conveniente atención sanitaria a los pacientes navarros residentes en zonas limítrofes a centros sanitarios más próximos a sus domicilios, aun cuando los centros sean de otra Comunidad Autónoma.

En materia de hacienda, se realizaron cuatro actuaciones de oficio, entre las que destaca una sugerencia normativa de modificación del artículo 55 de la Ley Foral del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, planteada a la Hacienda Tributaria, con el fin de prorratear la asignación del mínimo familiar entre los progenitores separados o divorciados en proporción al tiempo de convivencia con los hijos fijado en el convenio regulador.

Asimismo, cabe destacar la solicitud a la Defensora del Pueblo de España de que estudiase la constitucionalidad de la subida de los tipos del Impuesto sobre el Valor Añadido, efectuada por un Decreto-ley, y de la supresión de la paga extraordinaria de diciembre de 2012 a los empleados públicos. Medidas todas ellas aprobadas por el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. También se le solici-

tó a la Defensora del Pueblo de España que se dirigiera a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al Ministerio de Hacienda y a las Administraciones públicas o a los organismos que considerase oportuno, con el fin de buscar soluciones efectivas, incluso normativas si fuera menester, a los inversores en participaciones preferentes.

En materia de justicia, la institución también solicitó a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales que analizase los contenidos de la Ley 10/2012, de 20 de noviembre, de Tasas Judiciales, y sugiriera, bien al Gobierno, bien a las Cortes Generales, la modificación de esta Ley, con el fin de garantizar tanto el derecho a la igualdad de trato ante la ley, como el derecho de acceso a la tutela efectiva de jueces y tribunales. En concreto, esta institución propuso que se incluyesen como exentas de las tasas a las personas físicas, por ser las titulares de los derechos fundamentales que reconoce y protege la Constitución, o, subsidiariamente, en caso de no hacerlo, que quedasen exentas del pago de las tasas las personas físicas pertenecientes a las clases bajas y medias, introduciéndose así el principio de capacidad económica que inspira el concepto de las tasas. También se solicitó que quedasen excluidos del pago de estas tasas los procesos judiciales en que los ciudadanos defiendan uno varios derechos constitucionales o de los miembros de su familia que hayan podido ser lesionados.

Por lo que se refiere a la materia vivienda, la institución formuló una sugerencia a los Departamentos de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior y de Fomento y Vivienda para que estudiasen la posibilidad de organizar un Servicio de Mediación Hipotecaria que, conforme al ordenamiento jurídico, mediase entre las entidades bancarias y las personas propietarias de una vivienda que fuese su única residencia y que pudiesen verse desahuciadas por no poder hacer frente al préstamo hipotecario contraído, con el fin de, en su caso, facilitar la renegociación de los préstamos de personas insolventes a partir de las condiciones que proponga la Administración. El Gobierno de Navarra aceptó esta sugerencia y creó este Servicio de Mediación Hipotecaria, asignando sus funciones al Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra.

Otras actuaciones de oficio se efectuaron para: comprobar que se sigue dando la atención psiquiátrica a la población reclusa del centro penitenciario de Pamplona; comprobar la posibilidad de comunicarse telefónicamente en euskera con los centros de salud; promover la deseable compatibilidad de prestaciones por razón de la discapacidad con una beca de estudios para la realización de una tesis doctoral; asegurar que no se reducen las retribuciones de los funcionarios públicos por incapacidad temporal; impedir duplicidades excesivas en el cobro de las tasas por el tratamiento de los residuos sólidos urbanos; modificar el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos y suprimir la condición de sustituto del adquirente de la vivienda, que en realidad es quien paga el impuesto; recordar a varias entidades locales y Departamentos de Gobierno de Navarra su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las peticiones y escritos que les dirijan los ciudadanos; asegurar que la rotulación de señales en las redes viarias de Navarra se realice conforme a la denominación oficial de los lugares que haya aprobado el Gobierno de Navarra; garantizar que la solicitud de datos por la Administración para la actualización del censo de entidades de juventud respeta la normativa sobre protección de datos personales; comprobar la inexistencia de discriminación en la adopción nacional, al darse prioridad a los adoptantes que no tengan hijos; conceder el visado para volver a España a una ciudadana de Nigeria residente en Navarra y casada con un ciudadano navarro; impulsar una modificación del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra que facilite el

acceso de los funcionarios a tareas de voluntariado; comprobar la legalidad en la aplicación del tipo del Impuesto sobre el Valor Añadido a las facturas emitidas en septiembre de 2012 a servicios prestados en meses anteriores; comprobar la existencia de procedimientos administrativos eficaces para la protección de los intereses legítimos de los consumidores y usuarios; declarar la invalidez e ineficacia de aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyan a una de las partes por tener la enfermedad del VIH/SIDA; supervisar una actuación de la Policía Municipal en un caso de una posible desatención de un menor por sus progenitores; proponer medidas eficaces que protejan el derecho constitucional a la vivienda en un entorno de crisis económica; y proponer medidas que mejoren el tratamiento penal, procesal y penitenciario de las personas con enfermedad mental.

**12.** Como en años anteriores, la institución ha valorado la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra. No se trata de una valoración general o sociológica, sino dirigida a comprobar esa situación conforme a las exigencias que a las Administraciones públicas de Navarra les impone la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia. Se trata este de un ámbito donde, en términos generales, se viene apreciando un incremento de la actividad que han de desarrollar los servicios públicos de protección al menor, y que, por su trascendencia social, requiere una atención prioritaria en la asignación de recursos públicos.

Además de constatar esta necesidad, el análisis pone de manifiesto aspectos positivos, como, por ejemplo, el esfuerzo de la Administración pública en intervenir en situaciones de riesgo, lo que puede ayudar a minimizar intervenciones más graves; pero también se observan elementos negativos, probablemente vinculados a la situación de intensa crisis económica que padece la sociedad, como la dificultad para hacer efectiva la preferencia por el acogimiento familiar respecto al institucional, o la menor disposición a adoptar de las familias que en años anteriores.

Al hilo de este análisis, se incluye en el informe una serie de sugerencias de diversa índole, referidas a los distintos ámbitos de la actuación administrativa en este campo, destacando la necesidad de adoptar medidas que reviertan la tendencia que se aprecia en la aludida situación de los acogimientos.

**13.** Como ya se ha tenido ocasión de señalar en los informes anuales de los cuatro años precedentes, la institución promueve, desde el año 2008, la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios. Tales propuestas se trasladan y, en su caso, se defienden ante los órganos competentes.

Con las 46 **propuestas ciudadanas de mejora presentadas** en 2012, se alcanza la cifra de 234 desde que se pusiera en marcha esta iniciativa hace cinco años en pro de la participación y la colaboración ciudadanas. La mayoría de las propuestas presentadas este año se han referido a la custodia compartida, a la función pública y a la hacienda. En concreto, se plantearon 15 propuestas por distintas entidades locales y asociaciones que solicitaron al Defensor del Pueblo de Navarra que apoyase la denominada “custodia compartida” en los casos de separación o divorcio del matrimonio o de ruptura de la convivencia de los padres, y que se regulase esta figura en el Código Civil o, en su caso, en la normativa foral aplicable.

La institución consideró que la custodia compartida ya ha sido objeto de debate y regulación legal por el Parlamento de Navarra mediante la Ley Foral 3/2011, de 17 de marzo, sobre custodia de los hijos en los casos de ruptura de la convivencia de los padres. Dicha Ley Foral, dictada por Navarra en ejercicio de sus competencias exclusivas en materia de Derecho Civil Foral, permite a los progenitores acordar, si están de común acuerdo, la custodia compartida de los padres sobre los hijos, y, en defecto de acuerdo, faculta al juez para adoptar esta modalidad de custodia o, en su lugar, la custodia individual a favor de cualquiera de los dos progenitores en atención al interés superior de los hijos menores de edad o del incapacitado en cada caso concreto, a la vista de las circunstancias familiares y otras concurrentes, todo ello sin informe vinculante del Ministerio Fiscal.

Entre las propuestas ciudadanas que se han trasladado al Departamento de Economía y Hacienda, destaca la que solicitaba que se realizasen modificaciones normativas para mejorar el trato tributario a las personas con discapacidad en el Impuesto de Sucesiones y Donaciones. Esta propuesta cuajó en que la Ley Foral 21/2012, de 26 de diciembre, de modificación de diversos impuestos y de otras medidas tributarias, haya contemplado una reducción de 60.000 euros en el Impuesto de Sucesiones y Donaciones en las adquisiciones mortis causa efectuadas por sujetos pasivos discapacitados que acrediten un grado de minusvalía igual o superior al 33 por 100 e inferior al 65 por 100, y de 180.000 euros cuando el sujeto pasivo acredite un grado de minusvalía igual o superior al 65 por 100.

**14.** Los **informes monográficos** elaborados y presentados al Parlamento de Navarra han sido tres en 2012: uno a iniciativa propia, que pone de manifiesto la positiva y efectiva relación de cooperación entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Defensor del Pueblo de España, sin duplicidades, y dos a iniciativa del Parlamento: el primer informe sobre el grado de cumplimiento por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de los plazos en las revisiones médicas marcados por los distintos profesionales en las distintas especialidades, y el segundo, sobre la situación de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con los medios de comunicación social.

**15.** La Oficina de Atención Ciudadana de la institución ha recibido y atendido **1.428 consultas** de los ciudadanos.

Este año han predominado las consultas en materia de bienestar social, relacionadas con la prestación de ayudas a personas sin recursos económicos, principalmente las referidas a los requisitos para acceder a las ayudas sociales y los plazos de concesión de la renta de inclusión social (ante la evidente demora en su reconocimiento o pago). Asimismo, se han presentado numerosas consultas relacionadas con la protección de menores y adolescentes, y las ayudas a las familias.

El segundo grupo de consultas fue el relativo al uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, presentándose la mayoría por la fundación privada "Observatorio de Derechos Lingüísticos"-*Behatokia*; estas quejas versaron en su mayor parte sobre la edición de impresos, folletos y demás material divulgativo y la rotulación de calles o vías de tráfico solo en castellano.

También se han incrementado las consultas relacionadas con la sanidad, donde los ciudadanos solicitan información acerca de las listas de espera, la demora en la atención especializada y los cauces para interponer reclamaciones por la atención médica dispensada.

En educación, las consultas principales se han referido principalmente a los criterios de concesión y denegación de becas y ayudas al estudio, y a los servicios de transporte y comedor de diferentes centros escolares.

Asimismo, se han planteado numerosas consultas en materia de garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, de justicia, de función pública y de vivienda.

16. La actividad desplegada en 2012 a través de la atención de las quejas, las consultas y las propuestas de mejora que presentan los ciudadanos, y de las actuaciones de oficio e informes que elaboramos, permite concluir que los ciudadanos demandan cada vez con mayor fuerza que los poderes públicos les escuchen, les orienten e informen, les reconozcan y protejan sus derechos, sobre todo los llamados derechos sociales (que se relacionan con la subsistencia, el apoyo social, la educación, la sanidad, la vivienda, el medio ambiente, el consumo, etcétera), frente a posibles vulneraciones o retrocesos en su contenido. Porque son la razón de ser del Estado y de los poderes públicos, los ciudadanos quieren que estos den soluciones efectivas a sus problemas sociales y vitales. Pero, además del resultado, también quieren que se les permita participar en la toma de decisiones por las Administraciones públicas, y así tener un papel activo que les permita ser escuchados y no ser considerados como un mero espectador de las cosas.

Estas demandas ciudadanas de participación y de soluciones, más sentidas cuanto más arrecia o perdura la crisis económica y cuanto mayor es la incertidumbre de todos por el futuro, unidas a la receptividad y a la colaboración que, con carácter general, muestran la mayoría de las Administraciones e instituciones públicas, y al respaldo que recibimos siempre del Parlamento de Navarra, anima a quienes tenemos el honor de servir en una institución que se llama “Defensor del Pueblo”, a seguir trabajando para cumplir con las funciones que se nos han encomendado, con el horizonte de defender y mejorar el nivel de protección de los derechos y libertades que a nuestros conciudadanos les reconoce el ordenamiento jurídico.

Pamplona, 4 de marzo de 2013

Francisco Javier Enériz Olaechea
**Defensor del Pueblo de Navarra**
*Nafarroako Arartekoa*

# CAPÍTULO 1

# INTRODUCCIÓN

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Ararteko

# 1

# INTRODUCCIÓN

El artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, concibe al Defensor del Pueblo de Navarra como el alto comisionado del Parlamento de Navarra para la defensa y la 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.

Como comisionado parlamentario, el Defensor del Pueblo de Navarra debe dar cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada en un informe que presenta en el periodo ordinario de sesiones.

El artículo 37.1 de la Ley Foral reguladora de esta institución foral precisa que, en su informe anual, el Defensor del Pueblo de Navarra dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las cuestiones que hayan sido objeto de investigación y de su resultado, especificando las advertencias, sugerencias, recordatorios o recomendaciones admitidas por las Administraciones públicas de Navarra.

En cumplimiento de dicho precepto, este informe anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2012.

El contenido del informe del año 2012 se desglosa en nueve capítulos.

El Capítulo I tiene un carácter introductorio y se refiere al contenido y estructura del informe.

El Capítulo II ofrece los datos relativos al número y tipo de quejas presentadas, recogiendo los problemas de fondo que plantean los ciudadanos en tales quejas. Se realiza una clasificación de las quejas por materias, con indicación de las Administraciones públicas a las que se dirigen. El capítulo recoge una valoración general de las resoluciones emitidas como resultado de las investigaciones practicadas con motivo de estas quejas y el grado de aceptación de las resoluciones.

El Capítulo III refleja las actuaciones de oficio practicadas por la institución, señalando cuál ha sido su tramitación y resultado. En este capítulo se incluyen también los datos relativos a la valoración de la situación de la infancia y la adolescencia, dando cumplimiento al artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, protección y defensa de la infancia y de la adolescencia, que requiere una especificación en tal sentido.

En el Capítulo IV se plasman las propuestas de mejora de los servicios públicos que nos confían los ciudadanos, algunas de las cuales tienen un carácter de proposición normativa.

El Capítulo V relaciona los informes especiales elaborados durante el año 2012.

El Capítulo VI recoge, resumidamente, las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que ha formulado el Defensor del Pueblo de Navarra como resultado de su actuación supervisora, tanto con motivo de las quejas y propuestas de los ciudadanos, como de las actuaciones de oficio e informes elaborados. También se refleja el grado de aceptación o rechazo de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las Administraciones Públicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido. El Capítulo recoge los casos en los que las Administraciones públicas no han aceptado las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra y no justificaron adecuadamente las razones de su negativa; con ello, se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 34.2 de la Ley Foral del Defensor del Pueblo de Navarra.

El Capítulo VII refleja los casos concretos en los que se considera que las Administraciones públicas de Navarra no han colaborado con la institución. Con esta mención, se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 31 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio.

El Capítulo VIII detalla el número de consultas y las materias en las que los ciudadanos han acudido o se han dirigido a la Oficina de Atención Ciudadana. Asimismo, se relacionan los agentes de la sociedad civil que han mantenido contacto con la institución, bien personalmente, bien a través de sus quejas y otras inquietudes.

El Capítulo IX contiene la valoración que los ciudadanos han hecho en 2012 de la institución mediante la cumplimentación de encuestas anónimas.

Por último, el informe contiene un anexo, en el que se incluye la liquidación del presupuesto de la institución, tal y como dispone el artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

# CAPÍTULO 2

# QUEJAS

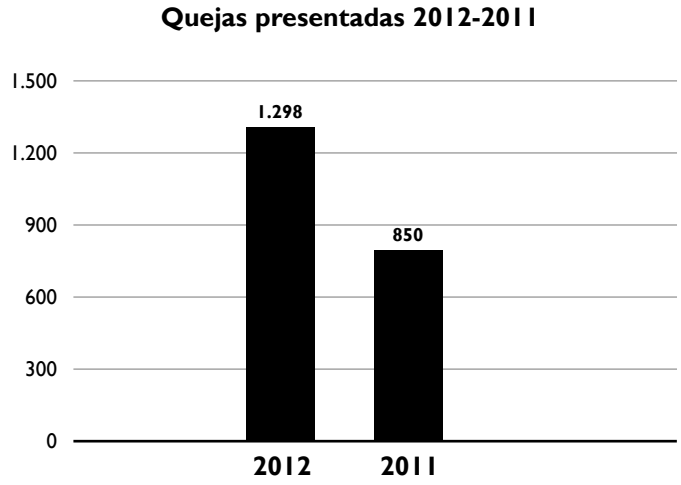
Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

2

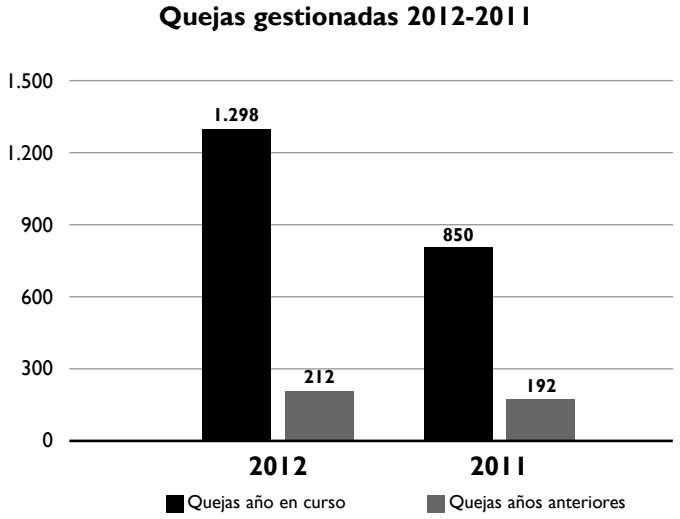
## 2.1. DATOS GENERALES.

Los datos referidos a las quejas gestionadas en el año 2012 en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra son los siguientes:

1. **El número de quejas presentadas** fue de 1.298. Esto supone un incremento del 52,7% respecto al año 2011, en el que se registraron 850 quejas.




2. **El número de quejas gestionadas** en el año 2012 fue de 1.510 (un 44,9% más que en el ejercicio anterior). Esta cifra se obtiene de sumar, a las 1.298 quejas presentadas en el año, 212 quejas que se tramitaron de años anteriores, bien por haber quedado pendientes al cierre del año anterior, bien por haber sido reabiertas a solicitud de los ciudadanos.




A fecha 31 de diciembre de 2012, quedaron **resueltos** 1.300 expedientes de queja, que representan el 86,1% de los gestionados.

Las otras 210 quejas se hallaban pendientes de resolución al 31 de diciembre de 2012, fecha de cierre del ejercicio.

Como puede verse en el gráfico, la institución ha resuelto 466 quejas más en 2012 que en 2011.

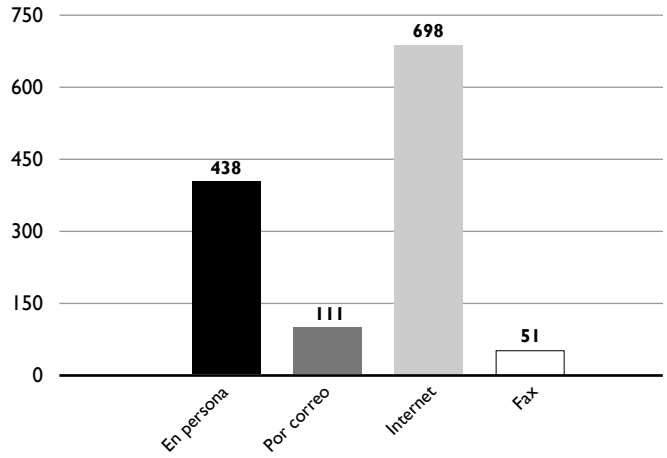
3. En cuanto al **medio utilizado para presentar las quejas**, es el primer año en el que las quejas presentadas por internet (53,8%) superan en número a las presentadas en persona en la sede del Defensor del Pueblo de Navarra (33,7%). Este hecho responde fundamentalmente a las 413 quejas presentadas con motivo de la supresión de la paga extraordinaria de diciembre de 2012 a los empleados públicos, que han sido remitidas por correo electrónico.

Al margen de este caso especial, se constata, un año más, la preferencia de los ciudadanos por acudir a nuestra oficina para exponer sus quejas y obtener, de este modo, una atención personalizada y el asesoramiento que precisan, sin formalismos, exponiendo las cuestiones que les afectan directamente, y sin necesidad de solicitar cita previa.

También es muy frecuente que los ciudadanos acudan a nuestra oficina para mantener entrevistas con el personal de la institución y hacer un seguimiento del progreso de su queja.

Finalmente, el 8,6% de las quejas se remitieron por correo ordinario, y solo el 3,9% de las quejas se presentaron por fax.

**Medio de presentación de las quejas**




4. De las 1.298 quejas presentadas, 1.160 se presentaron a **título individual** y 137 de **forma colectiva** o formuladas por un conjunto de personas y una anónima.

El número total de personas que ha presentado las quejas o que se encuentra detrás de ellas, sin tener en cuenta a los representados por entidades de carácter social, medio ambiental o de otra índole, se ha cifrado en 5.242 personas.

Este dato pone de manifiesto cómo el número de quejas no siempre se corresponde con el número de ciudadanos que demandan la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra para proteger sus derechos y libertades públicas, que suele ser mucho más alto que la relación numérica de quejas. Ello se ha dado, sobre todo, en ámbitos como el sanitario (con las quejas por la supresión del transporte interhospitalario), el educativo (con las quejas por la modificación de horarios), la función pública (con las quejas por la supresión de la paga extraordinaria de diciembre), el medio ambiente (con las quejas por ruidos), los asuntos sociales (con las quejas por la denegación de las ayudas a la excedencia para el cuidado de hijos), etcétera.

5. En cuanto al perfil de la persona promotora de la queja, fueron más las quejas presentadas por **mujeres** que por hombres. Concretamente, el 55% de las quejas individuales fueron formuladas por mujeres.

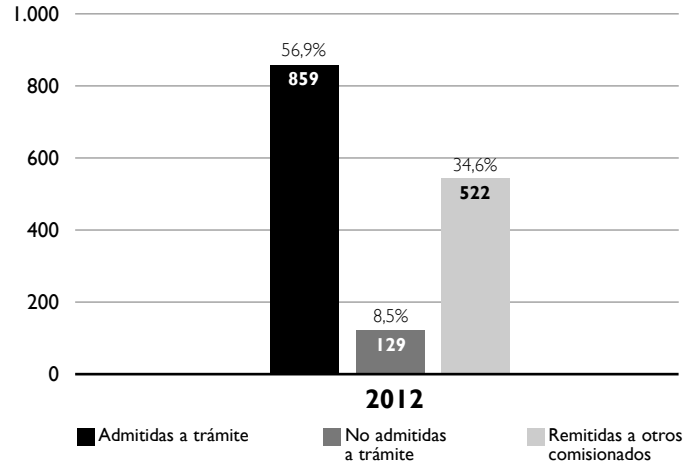
6. Por lo que se refiere a las lenguas propias de Navarra, 66 quejas se presentaron en **euskera** o en bilingüe (euskera y castellano), es decir, un 5,1% del total.

## 2.2. QUEJAS ADMITIDAS.

Las quejas admitidas para su tramitación por el Defensor del Pueblo de Navarra fueron 859, lo que representa un porcentaje de un 56,9% respecto del total de quejas gestionadas (1.510).

Se trata de quejas en las que el Defensor del Pueblo de Navarra se ha pronunciado en uno u otro sentido sobre el fondo de la cuestión expuesta por el ciudadano, dándole, en consecuencia, una respuesta concreta al asunto que le ha planteado. Como puede verse en el siguiente gráfico, 522 de las quejas presentadas se remitieron a otros altos comisionados parlamentarios, por entender que eran de su competencia, si bien la institución mantiene relación permanente tanto con ellos como con los promotores a efectos de facilitar a estos la recepción y envío de documentación o el oportuno asesoramiento que requieran.

**Quejas admitidas/no admitidas**



En sentido inverso, el número de quejas en las que no fue posible realizar un pronunciamiento sobre el asunto planteado por el ciudadano fue de 129, lo que supone un porcentaje de un 8,5% respecto del número total de quejas gestionadas.

Dado el espíritu antiformalisma que rige la institución foral , antes de proceder a la inadmisión de una queja se ofrecen a los ciudadanos todas las posibilidades que brinda la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, para permitir su tramitación. No obstante, se dan casos en los que, a pesar de los esfuerzos realizados, no es posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos, bien por tratarse de asuntos de carácter jurídico privado, bien por versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (cada vez más usual), bien por el transcurso del plazo de un año previsto en la Ley para plantear la queja, entre otros.

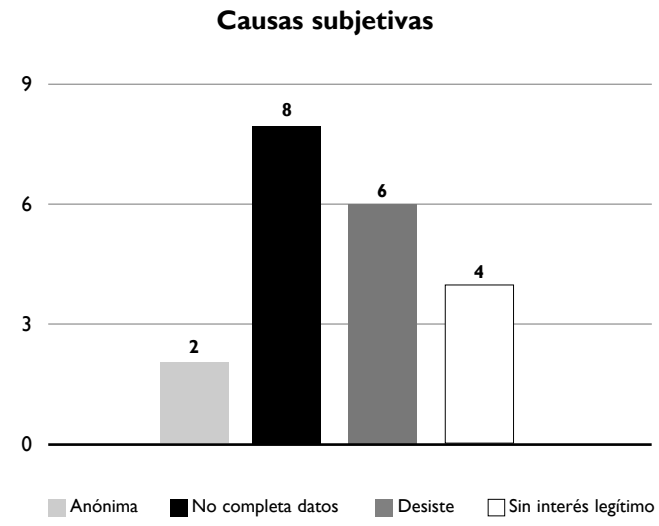
En estos supuestos, que, como ya se ha expresado, son el 8,5% de los casos planteados ante la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, se asesora personalmente a los ciudadanos y ciudadanas sobre otros medios que pueden utilizar para hacer valer sus derechos en las instancias pertinentes y se les ofrece información sobre los requisitos precisos para ello.

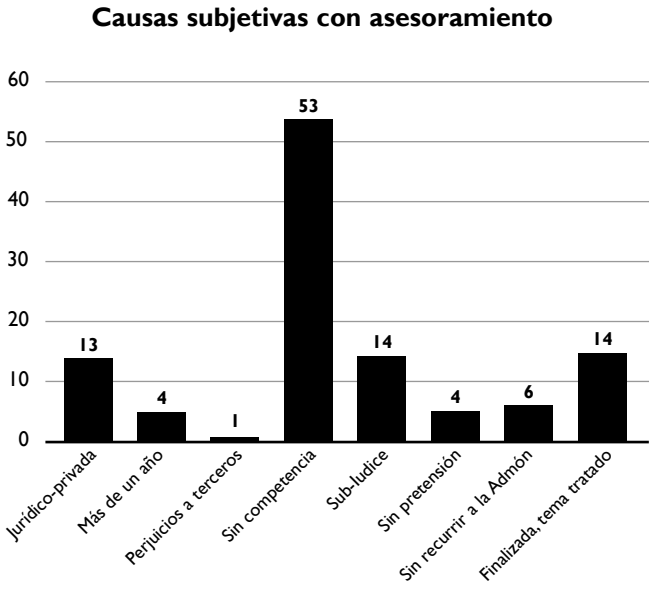
Por otra parte, es conveniente precisar los casos en los que la inadmisión de las quejas obedece a causas que denominamos subjetivas, tales como la falta de aportación de datos por el promotor de la queja o el desistimiento del interesado. En el año 2012, se dieron 20 supuestos de inadmisión por estas causas, que representan el 15,5% de los casos inadmitidos: en diez de estos supuestos no se aportaron los datos solicitados a los ciudadanos, en seis casos se produjo el desistimiento por parte del interesado y en cuatro no había un interés legítimo en el caso expuesto por el promotor de la queja.

A los supuestos de inadmisión por causas subjetivas, se añaden aquellos otros en los que la inadmisión obedece a causas objetivas. En el año 2012 se inadmitieron 109 quejas por estas causas (el 84,5%), con asesoramiento previo al interesado.

Entre las causas objetivas se encuentra la extemporaneidad de la queja por el transcurso del plazo máximo de un año para su presentación (cuatro supuestos), y aquellos otros supuestos en los que el asunto sometido a la consideración del Defensor del Pueblo de Navarra no pudo ser objeto de investigación, bien por corresponder a la esfera jurídico-privada (trece supuestos), bien por ser objeto de un procedimiento judicial (catorce supuestos), bien por tratarse de un tema planteado directamente al Defensor sin hacer un previo y necesario planteamiento del asunto a la Administración competente (seis supuestos), bien por carecer la queja de una pretensión concreta (cuatro supuestos), bien por suponer perjuicio a legítimos intereses de terceros (un supuesto).

Por último, catorce expedientes se inadmitieron por versar su objeto sobre un asunto finalizado, y otros cincuenta y tres por carecer el Defensor de competencia para su tramitación.




## 2.3. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA.

En el año 2012, se remitieron al Defensor del Pueblo de España 516 quejas. En todos los casos, la remisión obedeció al hecho de que la queja versaba sobre la actuación de órganos de la Administración General del Estado. También se remitieron 6 quejas a otros comisionados parlamentarios durante el año 2012.

Hay que señalar que las quejas remitidas a otros comisionados son más que en el año 2011 (522 supuestos frente a 73 el año anterior), debido a la presentación de 413 quejas por la supresión de la paga extra de diciembre de los empleados públicos.

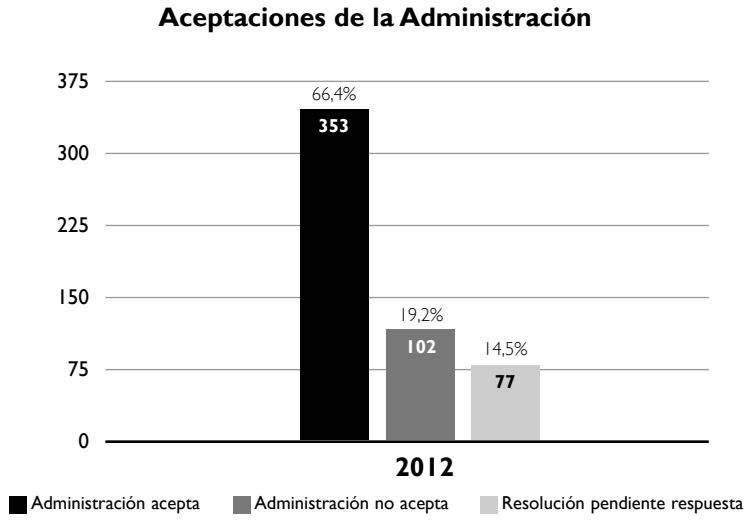
## 2.4. QUEJAS ESTIMADAS Y ASESORAMIENTO A LOS CIUDADANOS.

Tras el estudio y análisis de las quejas admitidas, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó la razón del reclamante total o parcialmente en 532 expedientes (un 61,9%).

En otros 186 expedientes admitidos, que representan el 21,7% del total de quejas admitidas, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que no era necesario formular a la Administración competente una sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales. En estos casos, tras oír a la Administración y estudiar detenidamente las cuestiones de fondo, el Defensor del Pueblo de Navarra informó y asesoró con detalle a los ciudadanos que promovieron las quejas de cuáles eran, a su juicio, las razones por las que no había apreciado una vulneración de derechos constitucionales conforme al ordenamiento jurídico.

De los citados 532 expedientes en que la institución estimó total o parcialmente la razón del promotor de la queja, la Administración pública supervisada aceptó el pronunciamiento del Defensor del Pueblo de Navarra en 353 (el 66,4% de los casos) y lo rechazó en 102 (19,2%). A fecha de 31 de diciembre, quedaban pendientes de respuesta por las Administraciones públicas de Navarra 77 expedientes de queja estimados por la institución.

De este modo, descontados los expedientes pendientes, el grado de aceptación de las decisiones del Defensor del Pueblo de Navarra por las Administraciones Públicas de Navarra se eleva al 77,6%.



## 2.5.RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS Y GRADO DE ACEPTACIÓN POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

### 2.5.1. Resoluciones dictadas con motivo de las quejas

En el año 2012, el Defensor del Pueblo de Navarra dictó un total de 532 resoluciones en 363 expedientes de queja.

El hecho de que no coincida el número de resoluciones (532) con el número de quejas a las que se refieren (363) responde a que, con motivo de un mismo expediente de queja, pueden dirigirse a la Administración afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios, según lo requiera la investigación.

Un resumen de las resoluciones dictadas, con cita del expediente al que pertenecen, figura en la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, a la que se puede acceder en la dirección http://www.defensornavarra.com, en el epígrafe correspondiente a 2012.

El cuadro siguiente refleja el número de recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias emitidos, desglosado por materias:

| MATERIA | Recom. | Recordat. Deb. Legales | Sugerencia | Sugerencia normativa | Total 2012 | Nº quejas afectadas |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Función Pública | 23 | 24 | 19 | 2 | 68 | 46 |
| Bienestar Social | 24 | 23 | 45 | 0 | 92 | 54 |
| Educación y Enseñanza | 12 | 7 | 30 | 0 | 49 | 40 |
| Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas | 15 | 31 | 10 | 0 | 56 | 39 |
| Bilingüismo | 1 | 22 | 23 | 0 | 46 | 41 |
| Hacienda | 18 | 12 | 11 | 3 | 44 | 26 |
| Justicia | 1 | 2 | 2 | 0 | 5 | 4 |
| Vivienda | 6 | 0 | 6 | 0 | 12 | 10 |
| Comercio | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 | 4 |
| Tráfico | 1 | 2 | 3 | 0 | 6 | 5 |
| Medio ambiente | 24 | 27 | 6 | 0 | 57 | 26 |
| Trabajo | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| Interior | 2 | 2 | 1 | 0 | 5 | 5 |
| Urbanismo | 8 | 7 | 4 | 0 | 19 | 10 |
| Servicios públicos | 6 | 3 | 2 | 0 | 11 | 9 |
| Varios (funcionamiento entidades locales) | 1 | 2 | 3 | 0 | 6 | 4 |
| Obras Públicas | 2 | 1 | 8 | 0 | 11 | 8 |
| Juventud y Deporte | 3 | 2 | 3 | 0 | 1 | 1 |
| Agricultura | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **TOTAL** | **163** | **174** | **190** | **5** | **532** | **363** |

El cuadro refleja que lo que más se dirigen a las Administraciones públicas son sugerencias, con el fin de que estas adopten una conducta concreta: se han dictado 195 sugerencias (el 36,7% del total de las resoluciones), 5 de ellas normativas.

Le siguen los recordatorios de deberes legales, con 174 (32,7%); y las recomendaciones, con 163 (30,6%).

De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo 7 de cada 10 veces que se dirige a la Administración. En las otras 3 veces recuerda deberes legales.

Por materias, es bienestar social el área temática en que más resoluciones se emitieron. Le siguen: función pública, medio ambiente y garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas. Educación es otra de las materias destacadas, por delante de euskera, hacienda o sanidad.

Las Administraciones públicas a las que se dirigieron más resoluciones son, por orden de más a menos:

- El Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y el Departamento de Políticas Sociales, 84 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona, 61 resoluciones.
- El Departamento de Educación, 57 resoluciones.
- El Departamento de Salud, 49 resoluciones.
- El Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior y el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, 36 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente y el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, 29 resoluciones.
- El Departamento de Fomento y Vivienda y el Departamento de Fomento, 27 resoluciones.
- El Departamento de Economía y Hacienda y el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, 14 resoluciones.
- La Mancomunidad de la Ribera, 14 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Marcilla, 12 resoluciones.

### 2.5.2. Grado de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas

Del total de 363 quejas que contenían una o más resoluciones, las Administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 282 expedientes de queja (77,7%):

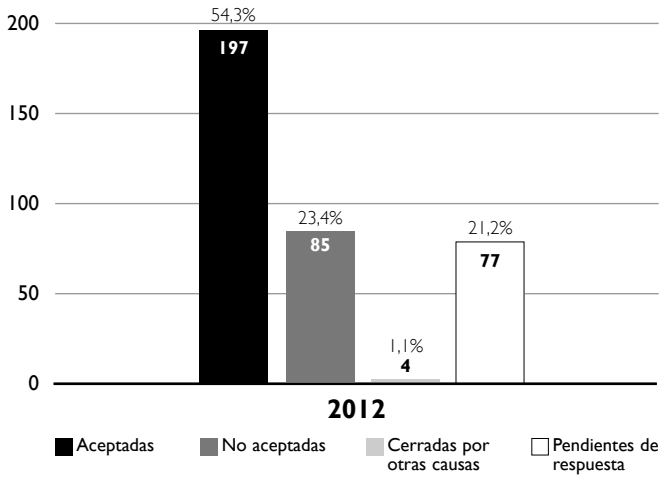
- En 197 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución, cifra que supone un 54,3% del total.

- En otros 85 casos (23,4% del total), rechazó la propuesta.

Quedaron pendientes de respuesta por parte de las Administraciones públicas 77 expedientes, que representan el 21,2% del total.

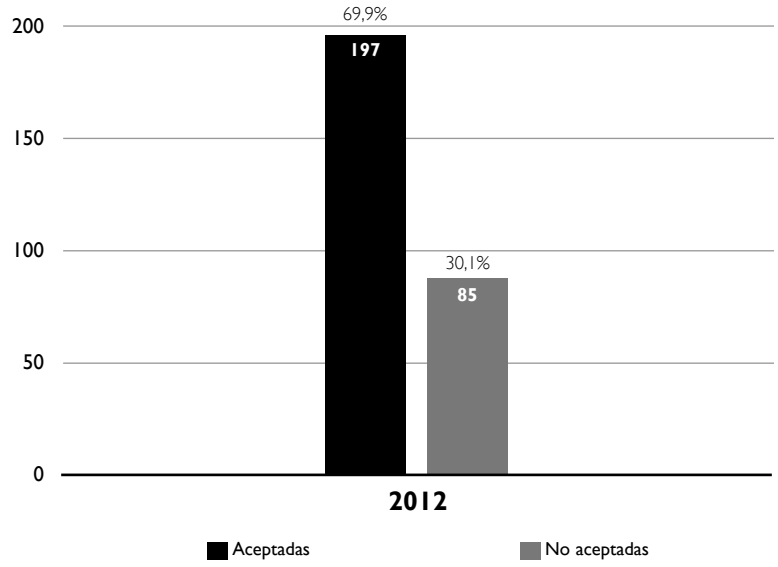
Por último, 4 expedientes fueron cerrados por otros motivos, sin que fuera necesaria la aceptación o rechazo expreso de la Administración.

**Resoluciones dictadas en 2012**




Si no se tienen en cuenta las resoluciones que han quedado pendientes de respuesta (puesto que todavía se desconoce el sentido de la contestación), el porcentaje de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas se eleva al 69,9% (frente al 68,9% del año 2011). Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando la recomendación, sugerencia, recordatorio de deberes legales, **las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en siete de cada diez expedientes**.

**Resoluciones dictadas y respondidas en 2012**

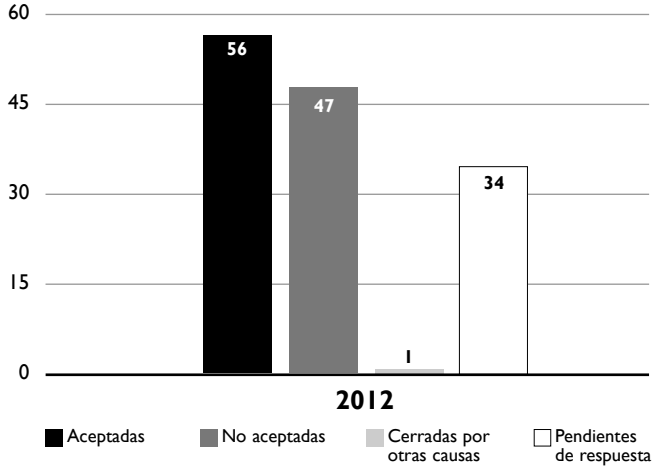



El grado de aceptación de las resoluciones que se indica aquí es distinto del grado de aceptación de las decisiones del Defensor del Pueblo de Navarra. En el primero, el porcentaje del 69,9% se refiere a recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que se han formulado y que las Administraciones han aceptado. En el segundo, el porcentaje se eleva al 77,6% porque incluye, además de la aceptación de las resoluciones, aquellos casos en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución al problema del ciudadano con la sola intervención de la institución requiriendo información.

Como ya se ha indicado anteriormente, es frecuente que, con motivo de un mismo expediente de queja, se hayan dirigido a la Administración pública afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios. Ahora bien, a efectos de considerar aceptada o rechazada la propuesta del Defensor del Pueblo de Navarra en cada una de estas quejas y, en consecuencia, reflejar en el informe el resultado obtenido tras la investigación realizada, se atiende al logro obtenido respecto de la medida principal (que puede ser la recomendación, la sugerencia o el recordatorio), por conseguir, con su aceptación una solución efectiva al asunto planteado por los ciudadanos.

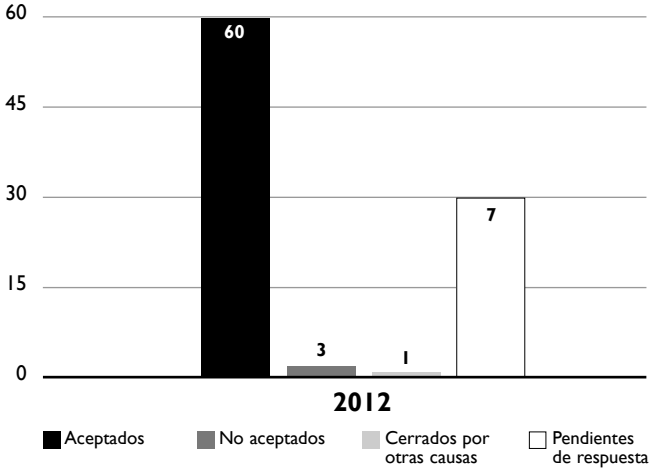
Con esta aclaración previa, se muestra a continuación el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de quejas afectadas.

**Recomendaciones:**



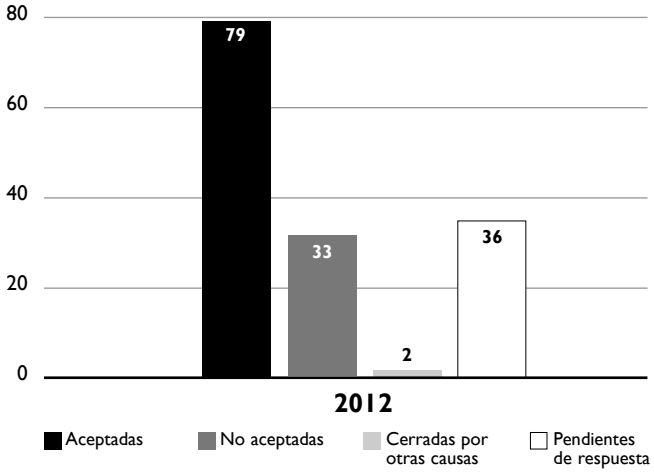

El porcentaje de aceptación de las recomendaciones se eleva a un 54,4% sobre el total de respuestas de la Administración.

**Recordatorios de deberes legales:**



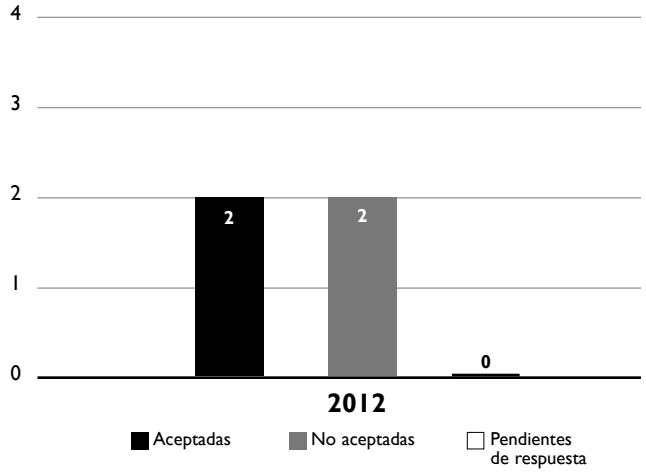

El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales emitidos en 2012 se eleva al 95,2%.

**Sugerencias:**




El porcentaje de aceptación de las sugerencias sobre el total de respuestas de la Administración se eleva al 70,5%.

**Sugerencias normativas:**




El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 50% sobre el total de respuestas de la Administración.

A continuación, se ponen de manifiesto los porcentajes de aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2012, distinguiendo el tipo de Administración pública afectada, esto es, diferenciando entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales de Navarra, y las universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas.

| Expedientes de queja con resolución respondidos en 2011 | Número de quejas | Aceptadas | No aceptadas | Otros cierres | Pendientes de respuesta | % Aceptadas sobre respondidas | % Pendientes |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Administración de la Comunidad Foral | 203 | 112 | 52 | 4 | 35 | 68,3% | 17,2% |
| Entidades locales | 150 | 83 | 30 | 0 | 37 | 73,5% | 24,7% |
| Universidades, Colegios Profesionales y otros | 10 | 2 | 3 | 0 | 5 | 40,0% | 50,0% |
| **TOTAL** | **363** | **197** | **85** | **4** | **77** | **69,9%** | **21,2%** |

En el capítulo VI de este informe se incluye la información relativa a los expedientes de queja en los que la Administración pública supervisada no aceptó la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra y no justificó adecuadamente las razones para no hacerlo.

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación de cada Administración. Para este análisis, únicamente se pone de manifiesto el porcentaje de aceptación de aquellas Administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha emitido resolución en el año 2012 y ha sido respondida.

Como puede verse en el cuadro, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, destacan como Departamentos más receptivos, a la hora de aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra, y por este orden, los de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local; Presidencia, Justicia e Interior; y Educación. Como menos receptivos, aparecen los Departamentos de Economía, Hacienda, Industria y Empleo y de Fomento y Vivienda.

En el caso de las entidades locales, las más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido el Ayuntamiento de Marcilla, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, el Ayuntamiento de Olite y el Ayuntamiento de Pamplona. Las menos receptivas han sido la Mancomunidad de la Ribera y el Ayuntamiento de Egüés.

| Resoluciones dictadas en 2012: Administraciones con 3 o más expedientes de queja con resolución respondidas en 2012 | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas sobre respondidas |
|---|---|---|---|---|---|
| **GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)** | | | | | |
| Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud | 14 | 9 | 5 | 0 | 64,3% |
| Políticas Sociales | 29 | 19 | 10 | 0 | 65,5% |
| Salud | 36 | 22 | 12 | 2 | 61,1% |
| Educación | 29 | 22 | 7 | 0 | 75,9% |
| Fomento y Vivienda | 7 | 4 | 3 | 0 | 57,1% |
| Fomento | 10 | 6 | 3 | 1 | 60,0% |
| Presidencia, Administraciones Públicas e Interior | 10 | 7 | 3 | 0 | 70,0% |
| Presidencia, Justicia e Interior | 10 | 8 | 2 | 0 | 80,0% |
| Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | 12 | 10 | 2 | 0 | 83,3% |
| Economía y Hacienda | 2 | 0 | 2 | 0 | 0,0% |
| Economía, Hacienda, Industria y Empleo | 6 | 3 | 3 | 0 | 50,0% |
| Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales | 2 | 1 | 0 | 1 | 50,0% |

| Resoluciones dictadas en 2012: Administraciones con 3 o más expedientes de queja con resolución respondidas en 2012 | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas sobre respondidas |
|---|---|---|---|---|---|
| **ADMINISTRACIÓN LOCAL** | | | | | |
| Barañáin | 3 | 2 | 1 | 0 | 66,7% |
| Egüés | 3 | 1 | 2 | 0 | 33,3% |
| Marcilla | 10 | 10 | 0 | 0 | 100,0% |
| Olite | 5 | 4 | 1 | 0 | 80,0% |
| Pamplona | 29 | 23 | 6 | 0 | 79,3% |
| Zizur Mayor | 3 | 2 | 1 | 0 | 66,7% |
| Mancomunidad de la Comarca de Pamplona | 4 | 4 | 0 | 0 | 100,0% |
| Mancomunidad de la Ribera | 6 | 0 | 6 | 0 | 0,0% |
| **% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas de las dictadas en 2012** | | | | | **69,9%** |

Por último, se muestran, desglosados por materias, los porcentajes de aceptación de cada una de las Administraciones reflejadas en el cuadro anterior:

| FUNCIÓN PÚBLICA | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Salud | 13 | 9 | 4 | 0 | 69,2% |
| Educación | 10 | 8 | 2 | 0 | 80,0% |
| Presidencia, Administraciones Públicas e Interior | 4 | 3 | 1 | 0 | 75,0% |
| Presidencia, Justicia e Interior | 2 | 1 | 1 | 0 | 50,0% |
| Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Barañáin | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,0% |
| Olite | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,0% |
| Pamplona | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| Zizur Mayor | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,0% |

| BIENESTAR SOCIAL | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud | 14 | 9 | 5 | 0 | 64,3% |
| Políticas Sociales | 27 | 19 | 8 | 0 | 70,4% |
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Pamplona | 2 | 1 | 1 | 0 | 50,0% |
| Zizur Mayor | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |

| GARANTÍAS DE LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Salud | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| Fomento y Vivienda | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| Fomento | 2 | 1 | 0 | 1 | 50,0% |
| Presidencia, Administraciones Públicas e Interior | 4 | 3 | 1 | 0 | 75,0% |
| Presidencia, Justicia e Interior | 5 | 5 | 0 | 0 | 100,0% |
| Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| Economía, Hacienda, Industria y Empleo | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Pamplona | 4 | 3 | 1 | 0 | 75,0% |
| Zizur Mayor | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |

| EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Educación | 17 | 13 | 4 | 0 | 76,5% |
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Egüés | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,0% |
| Marcilla | 9 | 9 | 0 | 0 | 100,0% |
| Pamplona | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |

| BILINGÜÍSMO | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Salud | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,0% |
| Educación | 2 | 1 | 1 | 0 | 50,0% |
| Fomento y Vivienda | 2 | 2 | 0 | 0 | 100,0% |
| Presidencia, Administraciones Públicas e Interior | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| Presidencia, Justicia e Interior | 2 | 2 | 0 | 0 | 100,0% |
| Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales | 2 | 1 | 0 | 1 | 50,0% |
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Barañáin | 2 | 2 | 0 | 0 | 100,0% |
| Pamplona | 5 | 5 | 0 | 0 | 100,0% |
| Mancomunidad de la Comarca de Pamplona | 3 | 3 | 0 | 0 | 100,0% |

| HACIENDA | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Economía y Hacienda | 2 | 0 | 2 | 0 | 0,0% |
| Economía, Hacienda, Industria y Empleo | 5 | 2 | 3 | 0 | 40,0% |
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Olite | 2 | 2 | 0 | 0 | 100,0% |
| Pamplona | 2 | 1 | 1 | 0 | 50,0% |
| Mancomunidad de la Ribera | 5 | 0 | 5 | 0 | 0,0% |

| TRÁFICO | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Pamplona | 2 | 2 | 0 | 0 | 100,0% |

| MEDIO AMBIENTE | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Fomento y Vivienda | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,0% |
| Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | 9 | 7 | 2 | 0 | 77,8% |
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Marcilla | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| Olite | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| Pamplona | 4 | 4 | 0 | 0 | 100,0% |
| Mancomunidad de la Ribera | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,0% |

| VIVIENDA | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Fomento y Vivienda | 2 | 0 | 2 | 0 | 0,0% |
| Fomento | 5 | 2 | 3 | 0 | 40,0% |

| SANIDAD | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Salud | 21 | 12 | 8 | 1 | 57,1% |

| URBANISMO | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Fomento | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Pamplona | 3 | 3 | 0 | 0 | 100,0% |

| SERVICIOS PÚBLICOS | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Fomento y Vivienda | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Pamplona | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,0% |
| Mancomunidad de la Comarca de Pamplona | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |

| INTERIOR | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Presidencia, Justicia e Interior | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,0% |
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Pamplona | 2 | 1 | 1 | 0 | 50,0% |

| COMERCIO | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Políticas Sociales | 2 | 0 | 2 | 0 | 0,0% |
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Egüés | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |

| TRABAJO | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Presidencia, Administraciones Públicas e Interior | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,0% |

| FUNCIONAMIENTO DE ENTIDADES LOCALES | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Pamplona | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,0% |

| OBRAS PÚBLICAS | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)* | | | | | |
| Fomento | 2 | 2 | 0 | 0 | 100,0% |
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Olite | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |
| Pamplona | 1 | 1 | 0 | 0 | 100,0% |

| JUVENTUD Y DEPORTE | Nº Quejas | Aceptadas | No Aceptadas | Otros Cierres | % Aceptadas |
|---|---|---|---|---|---|
| *ADMINISTRACIÓN LOCAL* | | | | | |
| Egüés | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,0% |

## 2.6. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.

El mayor número de las quejas presentadas en 2012 se formuló en relación con la Administración del Estado. Así ocurrió en 527 quejas, que representan el 40,6% del total. La razón de que la principal Administración destinataria de las quejas sea la estatal estriba se encuentra en la gran cantidad de quejas presentadas por los empleados públicos para mostrar su desacuerdo con la supresión de la paga extraordinaria de diciembre (413 quejas).

En segundo lugar, se encuentra la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, donde se comprende a esta stricto sensu, a sus organismos públicos y a sus sociedades públicas.

Sobre la Administración foral se presentaron 453 quejas, que representan el 35% del total (una de cada tres quejas).

Dirigidas a las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 253 quejas, que representan el 19,5% del total.

Una queja se refirió a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de una entidad local.

Frente a la Administración de Justicia se presentaron veintidós quejas.

En diez quejas la destinataria fue la Universidad Pública de Navarra y una queja tuvo como destinataria la Universidad de Navarra.

Las quejas sobre la actuación de colegios profesionales fueron diez.

Se presentaron seis quejas en relación con las Administraciones de las Comunidades Autónomas y la Administración internacional.

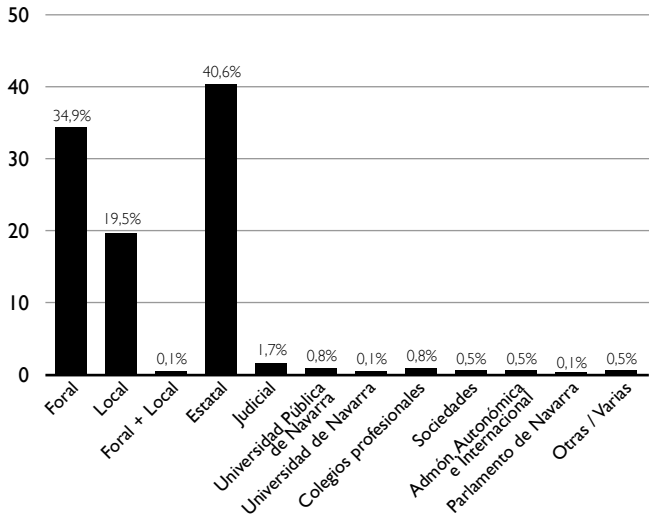
En relación con la administración del Parlamento de Navarra, se presentó una queja.

Las quejas referidas a sociedades privadas ajenas a la Administración fueron siete (entidades bancarias, compañías telefónicas y empresas aseguradoras).

Por último, siete quejas no hacían referencia a una Administración concreta o se referían a entes privados.

| ADMINISTRACIONES O ENTIDADES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS | Nº quejas | % |
|---|---|---|
| FORAL | 453 | 34,9% |
| LOCAL | 253 | 19,5% |
| FORAL + LOCAL (*) | 1 | 0,1% |
| ESTATAL | 527 | 40,6% |
| JUDICIAL | 22 | 1,7% |
| UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA | 10 | 0,8% |
| UNIVERSIDAD DE NAVARRA | 1 | 0,1% |
| COLEGIOS PROFESIONALES | 10 | 0,8% |
| SOCIEDADES | 7 | 0,5% |
| ADMÓN. AUTONÓMICA E INTERNACIONAL | 6 | 0,5% |
| PARLAMENTO DE NAVARRA | 1 | 0,1% |
| OTRAS / VARIAS | 7 | 0,5% |
| **TOTAL** | **1.298** | **100,00%** |

*(*) Hay 1 queja que afecta simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a una entidad local.*




El número de quejas dirigidas a los **Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra**, por ser asuntos de su competencia, se relacionan indicando las dirigidas a los Departamentos existentes hasta junio de 2012, y las formuladas a los nuevos Departamentos configurados tras la remodelación del Gobierno realizada a mediados de año.

El resultado es el siguiente:

| DEPARTAMENTOS | Nº quejas | % |
|---|---|---|
| Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud | 76 | 16,81% |
| Políticas Sociales | 67 | 14,82% |
| Salud | 100 | 22,12% |
| Educación | 71 | 15,71% |
| Fomento y Vivienda | 27 | 5,97% |
| Fomento (*) | 20 | 4,42% |
| Presidencia, Administraciones Públicas e Interior | 22 | 4,87% |
| Presidencia, Justicia e Interior | 21 | 4,65% |
| Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente | 15 | 3,32% |
| Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | 8 | 1,77% |
| Economía y Hacienda | 11 | 2,43% |
| Economía, Hacienda, Industria y Empleo | 8 | 1,77% |
| Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales | 6 | 1,33% |
| **TOTAL (**)** | **452** | **100,00%** |

*(*) En estas 452 quejas relativas a los diferentes departamentos, está incluida 1 queja que se refiere simultánemante a la Administración de la Comunidad Foral y a una entidad local*

*(**) También están incluidas 4 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra, 1 queja que afecta a varios departamentos y al Parlamento de Navarra, y 1 que afecta a un departamento y a la Universidad Pública de Navarra*

*(**) A estas 452 quejas, hay que añadir 2 que se refieren a la Administración de la Comunidad Foral en general, es decir, sin especificar ningún departamento*

Por **entidades locales**, las que recibieron más de diez quejas fueron Pamplona (68 quejas), Egüés (12) y Barañáin (11).

Las quejas presentadas frente a la actuación de los Concejos fueron diez.

La actuación y gestión de las Mancomunidades dio lugar a 27 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y la Mancomunidad de servicios de la Comarca de Sangüesa las que más quejas han recibido (7 quejas cada una).

Para más detalle, se reproducen a continuación las tablas sobre los datos.

## MUNICIPIOS

| | |
|---|---|
| ALLO | 1 |
| ALTSASU - ALSASUA | 1 |
| ANDOSILLA | 2 |
| ANSOÁIN | 3 |
| ARANGUREN | 1 |
| ARBIZU | 1 |
| ARTAJONA | 2 |
| ARTAZU | 1 |
| AURITZ - BURGUETE | 1 |
| BARAÑÁIN | 11 |
| BASABURUA | 1 |
| BAZTAN | 2 |
| BERA | 1 |
| BERIÁIN | 3 |
| BERRIOZAR | 2 |
| BUÑUEL | 2 |
| BURLADA | 3 |
| CADREITA | 1 |
| CAPARROSO | 1 |
| CARCASTILLO | 2 |
| CASTEJÓN | 1 |
| CENDEA DE CIZUR | 1 |
| CINTRUÉNIGO | 1 |
| CIRAUQUI | 1 |
| ZIZUR MAYOR | 4 |
| DONEZTEBE - SANTESTEBAN | 1 |
| EGÜÉS | 12 |
| ESTELLA | 5 |
| ESTERÍBAR | 3 |
| EZCABARTE | 1 |
| FUNES | 1 |
| HUARTE | 2 |

## MUNICIPIOS

| | |
|---|---|
| LARRAUN (*) | 1 |
| LEGARDA | 1 |
| LEGARIA | 1 |
| LEITZA | 2 |
| LESAKA | 3 |
| LOS ARCOS | 1 |
| LUBIER | 1 |
| MARCILLA | 10 |
| MENDIGORRÍA | 1 |
| MILAGRO | 1 |
| MONTEAGUDO | 1 |
| NAVASCUÉS | 1 |
| NOÁIN | 1 |
| OLITE | 4 |
| OLZA | 6 |
| PAMPLONA | 68 |
| PERALTA | 4 |
| PUENTE LA REINA | 6 |
| PUEYO | 2 |
| ROMANZADO | 1 |
| SANGÜESA | 2 |
| TAFALLA | 1 |
| TORRES DEL RÍO | 1 |
| TUDELA | 8 |
| URDAZUBI - URDAX | 1 |
| VALLE DE ERRO | 4 |
| VIANA | 1 |
| VILLATUERTA | 3 |
| VILLAVA | 3 |
| ZUGARRAMURDI | 1 |
| **TOTAL MUNICIPIOS** | **216** |

## CONCEJOS

| | |
|---|---|
| ARAZURI | 1 |
| ARLEGUI | 2 |
| CIÁURRIZ | 1 |
| ESQUIROZ | 1 |
| IHABAR | 1 |
| NARBARTE | 2 |
| OSÁCAR | 1 |
| TIEBAS | 1 |
| **TOTAL CONCEJOS** | **10** |

## MANCOMUNIDADES

| | |
|---|---|
| MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS DE LA COMARCA DE SANGÜESA | 7 |
| MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA | 7 |
| MANCOMUNIDAD DE LA RIBERA | 6 |
| MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA | 2 |
| MANCOMUNIDAD DE SERVICOS DE VALDIZARBE | 2 |
| MANCOMUNIDAD DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA RIBERA ALTA DE NAVARRA | 2 |
| MANCOMUNIDAD DE SAKANA | 1 |
| **TOTAL MANCOMUNIDADES** | **27** |
| **TOTAL** | **253** |

*(*) En estas 253 quejas está incluida una queja que se refiere, simultáneamente, a dos entidades locales de Navarra.*

## 2.7. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS.

Por materias, el número de quejas presentadas en 2012 se distribuye así:

| Áreas de actuación | 2012 | | 2011 | | Variación | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Función Pública | 504 | 38,83% | 112 | 13,18% | 392 | 350,00% |
| - presentadas por ciudadanos no funcionarios | 41 | 3,16% | 64 | 7,53% | -23 | -35,94% |
| - presentadas por empleados públicos | 463 | 35,67% | 48 | 5,65% | 415 | 864,58% |
| Bienestar Social | 137 | 10,55% | 100 | 11,76% | 37 | 37,00% |
| Educación y Enseñanza | 77 | 5,93% | 76 | 8,94% | 1 | 1,32% |
| Sanidad | 76 | 5,86% | 32 | 3,76% | 44 | 137,50% |
| Garantías de los ciudadanos en los procecimientos administrativos | 70 | 5,39% | 74 | 8,71% | -4 | -5,41% |
| Bilingüismo | 64 | 4,93% | 69 | 8,12% | -5 | -7,25% |
| Hacienda | 41 | 3,16% | 45 | 5,29% | -4 | -8,89% |
| Justicia | 36 | 2,77% | 30 | 3,53% | 6 | 20,00% |
| Vivienda | 30 | 2,31% | 37 | 4,35% | -7 | -18,92% |
| Comercio | 29 | 2,23% | 17 | 2,00% | 12 | 70,59% |
| Tráfico | 28 | 2,16% | 43 | 5,06% | -15 | -34,88% |
| Medio Ambiente | 28 | 2,16% | 39 | 4,59% | -11 | -28,21% |
| Trabajo | 24 | 1,85% | 11 | 1,29% | 13 | 118,18% |
| Interior | 23 | 1,77% | 24 | 2,82% | -1 | -4,17% |
| Urbanismo | 21 | 1,62% | 32 | 3,76% | -11 | -34,38% |
| Seguridad Social | 21 | 1,62% | 18 | 2,12% | 3 | 16,67% |
| Servicios Públicos | 19 | 1,46% | 29 | 3,41% | -10 | -34,48% |
| Varios (funcionamiento entidades locales) | 17 | 1,31% | 10 | 1,18% | 7 | 70,00% |
| Extranjería | 14 | 1,08% | 7 | 0,82% | 7 | 100,00% |

| Áreas de actuación | 2012 | | 2011 | | Variación | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Obras Públicas | 13 | 1,00% | 10 | 1,18% | 3 | 30,00% |
| Participación Ciudadana | 9 | 0,69% | 9 | 1,06% | 0 | 0,00% |
| Juventud y Deporte | 7 | 0,54% | 7 | 0,82% | 0 | 0,00% |
| Agricultura | 6 | 0,46% | 4 | 0,47% | 2 | 50,00% |
| Varios (jurídico privadas) | 2 | 0,15% | 10 | 1,18% | -8 | -80,00% |
| Cultura | 1 | 0,08% | 2 | 0,24% | -1 | -50,00% |
| Energía | 1 | 0,08% | 1 | 0,12% | 0 | 0,00% |
| Industria | 0 | 0,00% | 1 | 0,12% | -1 | -100,00% |
| Turismo | 0 | 0,00% | 1 | 0,12% | -1 | -100,00% |
| **TOTALES** | **1.298** | **100,00%** | **850** | **100,00%** | **448** | **52,71%** |

Como puede verse, el primer grupo por número de quejas lo ocupa la materia de función pública. Ahora bien, si desglosamos esta materia en dos grandes apartados, atendiendo a si quienes han formulado las quejas son funcionarios públicos o empleados públicos, por cuestiones suscitadas en sus relaciones de sujeción especial con las Administraciones públicas a las que pertenecen, o ciudadanos -no funcionarios públicos- por sus relaciones de carácter general o por el ejercicio del derecho de acceso a la función pública, el número de quejas quedaría así:

- El 92% se presentaron por funcionarios o contratados al servicio de las Administraciones públicas, y versaron sobre los siguientes asuntos: 4, sobre provisión de puestos de trabajo; 18 sobre derechos y deberes del personal; 425 sobre régimen retributivo; 13, sobre movilidad; 2, sobre régimen disciplinario; y 1 sobre derechos pasivos.

- El 8% se presentaron por ciudadanos y ciudadanas no pertenecientes a las Administraciones públicas. Estas quejas se refirieron, principalmente, a los procedimientos de ingreso.

El segundo lugar lo ocupan las quejas relativas a la materia de **bienestar social** (o asuntos sociales o políticas sociales). Su porcentaje de representación sobre el total es del 10,55%.

El tercer bloque de quejas lo ocupan las quejas relativas a **educación y enseñanza**, con un 5,93% del total de las quejas presentadas en el año.

A continuación, se sitúan las quejas sobre sanidad, que representan el 5,86% del total.

En quinto lugar, se encuentran las quejas relativas a las garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, englobando en esta materia los deberes de informar y resolver en plazo legal los escritos y recursos presentados por los ciudadanos y las conductas que puedan suponer un trato inadecuado o descortesía de las

Administraciones públicas hacia los ciudadanos, alcanzando dichas materias un porcentaje de representación sobre el total del 5,39%.

El resto de las materias no alcanza el 5% del total de las quejas presentadas.

Para una más completa información sobre lo expuesto por los ciudadanos en sus quejas, se ha optado, al igual que en los informes anuales precedentes, por agrupar las quejas en razón de su materias. No se incluye ninguna alusión a los recordatorios de deberes legales, sugerencias, y recomendaciones que ha formulado la institución con motivo de tales quejas: esta información se contiene en el Capítulo VI de este informe.

Se persigue con ello dar a conocer las inquietudes y problemas que los ciudadanos han planteado, al margen de cuál haya sido la posterior intervención de la institución en cada caso concreto, de tal manera que la información que aquí se refleja pueda ser útil tanto para el Parlamento de Navarra como, en su caso, las Administraciones públicas de Navarra.

El índice de materias se presenta por orden alfabético. A su vez, en varias de las materias, se introducen bloques temáticos para una mejor ordenación de la información. Asimismo, se señala, cuando procede, el número de quejas presentadas si son varias.

### 2.7.1. Agricultura y ganadería

Durante el año 2012 se presentaron 6 quejas relacionadas con la agricultura y la ganadería, dos más que las quejas registradas en 2011. En relación con el total de las quejas registradas, representan el 0,46 %.

Tres de las quejas se referían al Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente, una a un Sindicato de Riegos, otra a un Ayuntamiento, y la quinta a la Confederación Hidrográfica del Ebro.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- La denegación de una ayuda económica a una explotación ganadera por no cumplir uno de los requisitos de la convocatoria en el momento de que se produjeron los hechos, sino en el momento de la solicitud de la ayuda.

- La disconformidad con una sanción impuesta por un Sindicato de Riegos, prescindiendo del procedimiento sancionador, por no limpiar unas acequias.

- La disconformidad con el Canal de Navarra y su coste económico, y la solicitud a la Administración para que efectúe una encuesta imparcial de satisfacción entre los agricultores sobre el Canal, y los cultivos que pueden plantearse en función de su rentabilidad económica.

- La deficiente situación en que ha quedado una acequia en el transcurso por la finca de su propiedad, tras llevarse a cabo la concentración parcelaria.

- La desecación de un pozo que se utilizaba para riego agrícola, como consecuencia de las obras del Canal de Navarra.

- La denegación del Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente de una solicitud de permuta de un terreno adjudicado con ocasión de una concentración parcelaria, que se encuentra catalogado como elemento de vegetación natural 97, lo cual impide la instalación de la infraestructura necesaria para riego.

### 2.7.2. Bienestar social-Políticas sociales

En esta materia, se presentaron 137 quejas. Destaca el aumento en comparación con las 100 quejas del año 2011. Estas quejas representan en su conjunto el 10,55% del total.
El número total de quejas puede desglosarse a su vez, del siguiente modo:

- 42 quejas se relacionan con la denegación o la demora en la concesión de la renta de inclusión social o, en su caso, con la renta básica;

- 29, con la protección de la familia, igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral;

- 19, con la protección y la atención a los menores de edad;

- 12, con la atención a personas en situación de dependencia;

- 10, con la atención a personas con discapacidad;

- 10, con la exclusión social;

- 9, con la concesión o denegación de prestaciones de asistencia social, y otras ayudas económicas con fines de bienestar social;

- 6, con la protección y la atención a las personas mayores.

Los hechos que motivaron la presentación de las quejas fueron estos:

**A) En relación con la Renta de Inclusión Social y la Renta Básica:**

- El retraso en la resolución de solicitudes de renta de Inclusión Social: 8 quejas.

- El retraso en resolución de las solicitudes de la renovación de la Renta básica: 7 quejas.

- La disconformidad con las cantidades de la Renta de Inclusión Social otorgada: 4 quejas.

- La denegación de la Renta de Inclusión Social por no residir de forma continua y efectiva en Navarra, al menos, los veinticuatro meses inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud: 6 quejas.

- La denegación de la Renta de Inclusión Social por haberse agotado el periodo de veinticuatro meses y no concurrir situaciones excepcionales para su prorroga: 5 quejas.

- La denegación de la renta básica por no acreditar la residencia ininterrumpida en un municipio de Navarra durante los doce meses anteriores a la solicitud: 3 quejas.

- La denegación de la renta básica por haber agotado el solicitante le periodo máximo para su percepción: 2 quejas.

- La denegación de la Renta de Inclusión Social por no residir legalmente el solicitante en territorio español: 2 quejas.

- La denegación de la Renta de Inclusión Social por carecer el solicitante del Documento Nacional de Identidad: 1 queja.

- La denegación de la Renta de Inclusión Social por superar el solicitante la cuantía de los ingresos máximos requeridos: 1 queja.

- La denegación de la Renta Básica por no haber comunicado el beneficiario las modificaciones habidas en la unidad familiar en los plazos establecidos para ello: 1 queja.

- La solicitud de interposición de un recurso de inconstitucionalidad contra la Ley Foral 1/2012, de 23 de marzo, por la que se regula la renta de inclusión social, y en particular, contra el artículo 3 (endurecimiento de los requisitos) y la disposición transitoria primera (posible aplicación retroactiva).

- La disconformidad con la forma de concesión de la Renta Básica por considerar que los controles administrativos sobre ella son insuficientes, y que existe un fraude generalizado en su concesión.

**B) En relación con la protección de la familia, la igualdad de oportunidades, y la conciliación de la vida familiar y laboral:**

- El retraso en la resolución de las solicitudes de ayuda económica por excedencia para el cuidado de segundo hijo: 21 quejas.

- El retraso en la resolución de las solicitudes de ayuda económica por el nacimiento de tercer hijo: 4 quejas.

- El retraso en la resolución de las solicitudes de ayudas económica a las personas que contratan a otras para trabajar en el servicio doméstico.

- La ausencia de ayudas a las familias que acogen menores extranjeros con fines de escolarización.

- La disconformidad con el importe de la ayuda económica percibida para la integración familiar y social.

- Disconformidad del colectivo de Técnicas de Igualdad por los recortes en materia de política de igualdad, que afectan a los servicios municipales.

**C) En relación con la protección y la atención a los menores de edad:**

- Petición de que la Administración Pública intervenga en posibles casos de desprotección de menores de edad: 7 quejas.

- Desavenencias con la atención dispensada a sus dos hijos por los educadores de Punto de Encuentro.

- Desacuerdo con el trato dispensado a un menor de edad, interno en el centro responsable del cumplimiento de una medida judicial.

- La falta de coordinación entre los programas de adopción nacional e internacional, por haberle informado con posterioridad a haber efectuado una adopción del internacional, la posibilidad de adoptar a una niña a través del programa de adopción nacional.

- La solicitud de que se estudie la incidencia de la nueva Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, por la que se regula la renta de inclusión social, en la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención, y Protección a la Infancia y a la Adolescencia.

- El desacuerdo con la fecha de cese de la situación de acogimiento familiar provisional de su hija.

- La solicitud para que se elabore y apruebe un protocolo de actuación frente al maltrato infantil en Navarra.

- La decisión judicial por la que se ordena el acogimiento residencial de su hijo, bajo la tutela de la entidad pública competente.

- La decisión judicial sobre régimen de visitas en el Punto de Encuentro.

- La falta de seguimiento por los servicios de protección del menor a la situación de su hermano, huérfano de madre.

- La posible situación de maltrato y desamparo de su hijo por parte de la madre del mismo.

- El desacuerdo con la retención de su hijo, por parte del padre del mismo, fuera de España, sin su consentimiento.

- El desacuerdo con el incumplimiento por parte de la madre de su hija, residente actualmente en Alemania, del régimen de visitas establecido en el convenio regulador aprobado por sentencia.

**D) En relación con la atención a las personas en situación de dependencia (Ley de Dependencia):**

- La disconformidad con el grado de dependencia reconocido por la Administración: 3 quejas.

- La disconformidad con la declaración de desistimiento de la solicitud de prestaciones del sistema de dependencia.

- La disconformidad con la cuantía y la falta de actualización de la ayuda concedida a una persona con la condición de Gran Dependiente Nivel 1.

- La disconformidad con la posible interrupción de la ayuda económica que percibe por acudir a un centro de día, al solicitar el ingreso en un centro residencial, debido al empeoramiento de sus condiciones de salud.

- Solicitud de que las personas que tienen reconocido un grado de dependencia que no les garantiza la prestación del transporte, puedan utilizar, abonando el coste que proceda, las plazas libres de los medios de transporte de las personas que tienen reconocida la prestación.

- Imposibilidad de una persona con la condición de Gran Dependiente Nivel 1 y que reside en una vivienda sin ascensor, para acudir a un centro de día, por cuanto el personal del servicio de transporte se niega a subirla y bajarla de la vivienda.

- Cuantía desproporcionada del precio que debe abonar por la utilización del servicio de transporte asistido a un centro de día.

- Retroceso en la asistencia que presta el Gobierno de Navarra a las personas dependientes, amparándose en las restricciones presupuestarias derivadas de la crisis económica, queja promovida por la Plataforma en Defensa de las Personas Dependientes.

- La disconformidad con la declaración de incompatibilidad de la ayuda a la dependencia para estancia en centro de día con la ayuda para cuidados en el entorno familiar.

- La disconformidad con la supresión de las convocatorias de ayudas técnicas y para la movilidad de las personas dependientes.

**E) En relación con las personas con discapacidad:**

- Situación actual de las asociaciones y personas con discapacidad, por el tratamiento indiferenciado que se da a los conceptos de discapacidad y dependencia, la imposibilidad de compatibilizar las prestaciones de centro de día y la ayuda para la obtención de cuidados en el propio domicilio, la disminución de los créditos presupuestarios destinados al ámbito de la discapacidad, el incumplimiento de los compromisos del Plan Integral de Discapacidad, la inobservancia de las previsiones legales sobre el acceso al empleo de las personas con discapacidad y de la reserva legal incluida en el artículo 9 de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos, y la falta de desarrollo de las previsiones de la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, queja promovida por el Comité de Representantes de las Personas con Discapacidad en Navarra (CORMIN).

- La disconformidad con el trato dispensado por una educadora a personas con trastorno mental grave que residen en un piso tutelado.

- La preocupación por la posible modificación de la normativa sobre selección de personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que otorga preferencia a las personas con discapacidad.

- El desacuerdo de familiares de personas con trastorno mental severo que acuden al centro de día Monjardín de Pamplona con el traslado al centro Las Hayas de Sarriguren, queja promovida por la asociación de Padres y Tutores de Personas con Retraso Mental Severo del Centro de Día Monjardín de Pamplona (APAMO).

- La falta de asignación de un piso funcional a persona incapacitada judicialmente con grado de discapacidad del 65%, que tiene reconocida la prestación, y disconformidad con la supresión de una subvención para el pago del alquiler de la vivienda de protección oficial donde reside en la actualidad.

- El retraso en la valoración del grado de discapacidad.

- La no aceptación de un hijo afectado de una enfermedad mental en un determinado centro residencial para un largo periodo de estancia.

- La disconformidad con la gestión de la lista de espera de acceso a los centros para personas con discapacidad menores de 65 años.

- El trato inadecuado dado a un residente, incapacitado judicialmente y cuya tutela ejerce la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas, en una residencia para enfermos mentales crónicos.

- La falta de accesibilidad para las personas discapacitadas de una parada de autobuses, situada en el barrio de Mendillorri, debido a la estrechez de la acera y a las raíces y arbustos.

**F) En relación con la exclusión social:**

- La situación de extrema urgencia económica, por carecer de ingresos para procurarse sus necesidades más básicas: 2 quejas.

- La falta de recursos, la precariedad económica y el posible desahucio de la vivienda donde residen: 2 quejas.

- La denegación del Ayuntamiento de Pamplona de la prestación económica directa para las personas en situación de emergencia social.

- La falta de contestación a solicitud de ayuda extraordinaria de primera necesidad.

- La carencia de lugar donde alojarse y la imposibilidad de acudir nuevamente a un centro de personas sin hogar.

- El desacuerdo con denegación de varias prestaciones sociales ante situación actual de necesidad.

- La falta de intervención de los servicios sociales ante una posible situación de necesidad.

- La solicitud de una ayuda extraordinaria para pagar el alquiler de la vivienda donde reside.

**G) En relación con las prestaciones de asistencia social y otras ayudas económicas con fines de bienestar social:**

- La solicitud de una ayuda económica para sufragar los gastos de electricidad derivados del tratamiento médico vital y novedoso que se le ha implantado, corazón artificial.

- El desacuerdo con la denegación del acceso a un centro de inserción sociolaboral.

- La petición de incorporación a un programa de empleo social protegido.

- La disconformidad con la atención dispensada en los servicios sociales de base.

- La falta de notificación de la convocatoria de ayudas económicas destinadas a los enfermos celiacos.

- La solicitud de una ayuda para sufragar completamente la estancia de su hijo en un centro destinado al tratamiento y la rehabilitación de personas con drogodependencias.

- El desacuerdo de la Asociación Proderechos de la Mujer Maltratada (APRODEMM) con la falta de concesión de la subvención prevista para el año 2012.

- La disconformidad de la Plataforma de Salud en Navarra con la Orden Foral 557/2012, de 31 de octubre, del Consejero de Políticas Sociales, por la que se aprueban las bases reguladoras y la convocatoria de concesión de subvenciones para el pago de la aportación del régimen de universalización de la asistencia sanitaria pública en la Comunidad Foral de Navarra a personas sin recursos, por la discriminación que, a efectos de acceder a la asistencia sanitaria, sufren las personas inmigrantes en situación administrativa irregular sin recursos y que tienen antecedentes penales.

- La disconformidad con la conversación mantenida con una empleada de la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas al acompañar a persona tutelada.

- La imposibilidad de acceder a ayudas extraordinarias por tener mensualidades pendientes de abonar de la vivienda de protección oficial donde reside.

**H) En relación con la protección y atención de las personas mayores:**

- La disconformidad con la atención dispensada a los familiares ingresados en los correspondientes en centros geriátricos: 2 quejas.

- La disconformidad con inicio de procedimiento de incapacitación judicial por parte de la residencia donde está ingresado el residente, sin comunicárselo a su familia.

- La discrepancia con la actuación del Servicio de Calidad e Inspección del Departamento de Políticas Sociales ante un supuesto de alteración de precios por una residencia privada, motivado por la modificación del grado de dependencia reconocido por la Administración pública.

- La denegación del anticipo de deducción fiscal de pensión de viudedad, por no percibir el complemento a mínimos.

- La negligencia cometida por centro gerontológico, determinante en el fallecimiento de una residente.

### 2.7.3. Comercio y consumo

En materia de comercio y consumo, el total de quejas presentadas fue 29, esto es, un 2,23% del total, en comparación a las 17 del año 2011.

Relacionadas con la protección al consumidor, se presentaron 27 quejas.

- La inaplicación de los beneficios del bono social por parte de una empresa de telefonía: 2 quejas.

- La denuncia de la publicidad subliminal en anuncio televisivo de un perfume, queja promovida por la Asociación Plaza del Castillo.

- La disconformidad de la Asociación Nacional de Empresas de Aguas de Bebidas Envasadas (ANEABE) con una campaña de promoción de consumo de agua de abastecimiento público.

- La reclamación por una empresa de telefonía del importe de un router que no había solicitado.

- Las dificultades encontradas para cambiar de titularidad en una compañía de gas.

- La disconformidad con el procedimiento de reclamación del abono de unas comisiones bancarias indebidas.

- El desacuerdo con la sanción impuesta a una autoescuela por el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra.

- La disconformidad con las facturas enviadas por una compañía telefónica, por servicios no disfrutados.

- La facturación excesiva por parte de una compañía eléctrica.

- El cobro indebido por parte de un suministrador de gas.

- La disconformidad con la indemnización otorgada por un taller de reparación de vehículos en concepto de daños y robos padecidos durante el tiempo que el vehículo permaneció en el taller.

- La deficiente publicidad de un centro comercial y la falta de contestación por éste a las reclamaciones presentadas.

- La venta por parte de una entidad financiera de participaciones preferentes sin la debida información.

- Las desavenencias surgidas con la dirección de una Asociación de Consumidores.

- El incremento de una factura por una compañía de telefonía móvil por una información errónea, facilitada al modificar el contrato.

- La discrepancia con el deficiente servicio que presta una compañía de telefonía en determinada localidad.

- La disconformidad con las condiciones del seguro de teléfono por parte de una compañía de telefonía móvil.

- La disconformidad con la inadmisión de una reclamación por parte del Servicio de Consumo de Gobierno de Navarra.

- La disconformidad con la facturación efectuada por una empresa de telefonía móvil y la indebida inclusión por ésta en la lista de morosos.

- La falta de actuación por parte del Servicio de Consumo de Gobierno de Navarra ante una denuncia que formuló la persona promotora de la queja relativa a las deficiencias en los tablones de anuncio de diversas oficinas de una entidad bancaria.

- Las deficiencias en el servicio de mantenimiento de calderas de gas natural.

- El cobro de una comisión por parte de una entidad bancaria.

- Las comisiones abusivas por parte de una entidad bancaria por el mantenimiento de libretas de ahorro.

- La falta de atención por parte de una empresa de telefonía a sus clientes.

- El desacuerdo con una empresa aseguradora, que no responde por unos daños producidos en el negocio de la persona promotora de la queja.

- El cobro de comisiones indebidas por una entidad bancaria en concepto de mantenimiento de unas cuentas que no son efectivas desde hace tiempo.

Asimismo, en materia de comercio, se presentaron dos quejas, que versaron sobre los siguientes hechos:

- La disconformidad con la falta de asignación de un puesto de venta fijo en un mercadillo ambulante de un municipio.

- La imposibilidad de obtener licencia o autorización municipal para instalar un puesto de venta ambulante durante las fiestas patronales por no estar empadronado en dicha localidad.

### 2.7.4. Cultura

En esta materia se presentó una queja (0,08 del total), una más que en el año 2011. El hecho que motivo la queja fue:

- El peligro de daños por parte del Toro de Fuego (Zezenzusko) de las fiestas de San Fermín, en un edificio situado en el casco antiguo de Pamplona, cuya fachada está incluida en el Catálogo de Patrimonio edificado del Plan Municipal, con un grado 3 de protección.

### 2.7.5. Educación y enseñanza

En esta materia se presentaron 77 quejas, una más que en el año 2011. El porcentaje de representación sobre el total es del 5,93%.

De las 77 quejas recibidas:

- 17, versaron sobre la concesión y denegación de becas y otras ayudas al estudio;
- 15, sobre la atención a niños de 0 a 3 años (primer ciclo de educación infantil);
- 9, sobre las enseñanzas universitarias;
- 6, sobre la planificación educativa;
- 6, sobre la admisión en centros educativos;
- 5, sobre las condiciones de los edificios escolares (seguridad, conservación, construcción;
- 5, sobre el servicio complementario de transporte escolar;
- 4, sobre la convivencia escolar;
- 4, sobre escuelas oficiales de idiomas y aprendizaje de lenguas;
- 3, sobre gestión educativa;
- 2, sobre los estudios superiores de música;
- 1, sobre la atención a alumnos con necesidades educativas especiales;

Los hechos que motivaron estas quejas, fueron:

**A) En relación con las becas y otras ayudas al estudio:**

- La imposibilidad de culminar la solicitud de una beca ante el Ministerio de Educación, por problemas de la aplicación informática utilizada para la tramitación: 3 quejas.
- La imposibilidad de solicitar una beca ante el Departamento de Educación, por no haber solicitado previamente la beca del Ministerio de Educación, por problemas en la aplicación informática: 3 quejas.
- La disconformidad con la denegación por un Ayuntamiento de una ayuda al estudio: 2 quejas.
- El desacuerdo con la denegación de una beca de movilidad por parte del Ministerio de Educación, al no haber aprobado el solicitante el número de créditos establecidos en la convocatoria por motivos médicos.
- La disconformidad con la denegación de una beca de movilidad y residencia por el Ministerio de Educación, al estar matriculado en último curso de todos los créditos que le resultan posible.

- El desacuerdo con la reclamación por el Departamento de Educación de una ayuda otorgada para la realización de una tesis doctoral, por haber transcurrido el plazo máximo para la culminación de la misma.

- La falta de tramitación por parte del Departamento de Educación de las solicitudes de subvención para la creación de una unidad de educación infantil en una ikastola.

- Solicitud de una ayuda económica para transporte.

- El desacuerdo del sindicato ELA con las bases de la convocatoria de becas de auxiliares de conversación en lenguas extranjeras para centros escolares públicos de niveles no universitarios, por considerar que los auxiliares deberían vincularse con el Departamento de Educación mediante una relación de naturaleza laboral.

- La disconformidad de la persona promotora de la queja con la denegación, por parte del Departamento de Educación, de la atención domiciliaria educativa a su hija, afectada por una enfermedad rara y que requiere largos periodos de escolarización, por no cursar una enseñanza obligatoria.

- La disconformidad con la denegación de una beca de trasporte escolar por considerar el Departamento de Educación que la distancia de la localidad de residencia familiar a la localidad del centro de estudios es inferior a cinco kilómetros.

- El desacuerdo con la organización realizada por el Departamento de Educación de las plazas de becas de auxiliar de conversación de lenguas extranjeras en los centros educativos públicos por no respetar las bases de la convocatoria en cuanto a la distribución de las plazas a adjudicar.

**B) En relación con la atención a los niños de 0 a 3 años (primer ciclo de educación infantil):**

- El desacuerdo de un grupo de padres con la ambientación y el material didáctico de carácter taurino en escuela infantil municipal: 9 quejas.

- La disconformidad con la imposibilidad de pagar las tasas de escuelas infantiles a través del denominado “cheque guardería”: 2 quejas.

- La disconformidad con la modificación prevista en el Decreto Foral 28/2007, de 26 de marzo, por el que se regula el primer ciclo de educación infantil en la Comunidad Foral de Navarra y se establecen los requisitos que deben cumplir los centros que lo imparten, así como los contenidos educativos del mismo, por afectar desfavorablemente a la calidad del servicio, al ampliarse los ratios de atención y alterarse las exigencias de condiciones físicas de los centros.

- El desacuerdo de unas trabajadoras de una escuela infantil con la decisión de un Ayuntamiento de optar por la gestión directa de la escuela, sin proceder a la subrogación del personal.

- Solicitud de la devolución de la fianza depositada en la escuela infantil, al haber dado de baja a sus hijos, y de información acerca de cantidades adeudadas.

- La falta de información por parte del Ayuntamiento del procedimiento para la nueva adjudicación de la gestión de la escuela infantil.

**C) En relación con las enseñanzas universitarias:**

- La disconformidad de varios alumnos de la Universidad Pública de Navarra con la modificación de horarios lectivos del grado de Maestro de Primaria:2 quejas.

- La imposibilidad de realizar la convalidación de asignaturas de alumnos procedentes del grado superior de formación profesional por la falta de desarrollo normativo.

- La disconformidad con las dificultades encontradas para convalidar un título de postgrado universitario.

- El desacuerdo de una ex directora de una tesis doctoral con la denegación por parte de la Universidad Pública de Navarra del acceso a determinados informes jurídicos, emitidos a raíz de un recurso de alzada interpuesto por la doctoranda.

- La disconformidad con la negativa por parte de la Universidad Pública de Navarra de aplicar la exención de precios públicos correspondientes a la obtención de matrícula de honor.

- La disconformidad con la denegación por la Universidad de Navarra de una petición de traslado de matrícula a la Facultad de Medicina.

- La disconformidad con las dificultades encontradas para cambiar de Grado en la Universidad Pública de Navarra.

- La disconformidad con el procedimiento establecido por el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra par al acceso gratuito del profesorado a bibliotecas y museos dependientes de los poderes públicos.

**D) En relación con la planificación educativa:**

- La disconformidad con las medidas establecidas en el Real Decreto Ley 14-2012, de 20 de abril, de racionalización del gasto público en el ámbito educativo, en relación a la parte lectiva de la jornada del personal docente que imparte enseñanzas reguladas en la Ley Orgánica de Educación en centros públicos y privados, sostenidos con fondos públicos, y la sustitución transitoria del profesorado de dichos centros. 2 quejas presentadas por la Asamblea de profesores, padres y alumnos y de otros miembros de la comunidad educativa del Instituto Elortzibar de Noáin.

- La inexistencia de alternativa educativa a la asignatura de religión.

- La disconformidad con traslado del Centro Integrado Politécnico Donapea.

- La disconformidad con la organización de actividades extraescolares en función del modelo lingüístico.

- La disconformidad con posible implantación del programa PAI (Programa de aprendizaje en Ingles) en colegio público Virgen Blanca de Huarte, queja promovida por APYMA Zumedia.

**E) En relación con la admisión en centros educativos:**

- La disconformidad con el criterio complementario de "hijo de antiguo alumno" para la admisión en centros sostenidos con fondos públicos:2 quejas.

- La denegación de la solicitud de cambio de centro y modelo lingüístico en mitad del curso escolar en segundo ciclo de educación infantil.

- La disconformidad con tener que realizar una prueba de conocimientos lingüísticos para poder acceder al modelo bilingüe en el primer curso de educación secundaria, queja promovida por la APYMA del colegio público Santa Vicenta María.

- La disconformidad de la persona promotora de la queja con la exclusión de su hijo, de la lista definitiva de alumnos admitidos a un centro de formación profesional, sin haberse seguido el procedimiento establecido.

- El desacuerdo de la persona promotora de la queja con la inadmisión de su hija en un ciclo formativo, por no haber podido entregar las calificaciones de cursos anteriores en el plazo establecido en la convocatoria, por razones médicas.

**F) En relación con las condiciones de centros educativos y edificios escolares:**

- El desacuerdo con la agrupación de los alumnos de tercero de educación infantil y de primero de primaria del colegio público San Benito de Miranda de Arga, en una misma unidad educativa, queja promovida por la APYMA Virgen del Castillo.

- Los posibles problemas de seguridad e integridad que pueden surgir en un recreo compartido del colegio público San Francisco, entre alumnos de educación infantil y alumnos de primaria, dada la diferencia de edad y la inexistencia de separación física.

- La falta de espacio en el colegio público de Sarriguren, queja promovida por la Plataforma Vecinal "Construyendo Sarriguren; Hazi eta Hezi".

- Problemas de salubridad generados por las palomas en el tejado y el patio del colegio público Bernat Etxepare, queja promovida por la APYMA.

- El peligro por la existencia de piedras de pequeño tamaño en patios de escuelas infantiles.

**G) En relación con el servicio de transporte escolar:**

- La disconformidad con la eliminación del servicio de transporte escolar para los alumnos que residen en Artica y acuden al colegio público Doña Mayor: 3 quejas

- La disconformidad con la supresión del transporte escolar al colegio público Mendialdea de Berriozar: 2 quejas

**H) En relación con la convivencia escolar:**

- La disconformidad con las dificultades encontradas para cambiar de centro educativo ante un supuesto de abuso sexual de un alumno.

- Los problemas de espacio y de masificación en el Instituto de Educación Secundaria Biurdana, para el próximo curso escolar, queja promovida por las APYMAS de los Colegios Públicos Patxi Larrainzar, Salducelai, Orkoien y Buztintxuri.

- La disconformidad con la actuación del centro escolar en aplicación del protocolo ante el acoso escolar.

- La actuación insuficiente de centro escolar ante los insultos y humillaciones sufridos por la hija de la persona promotora de la queja por parte de otros alumnos.

**I) En relación con las escuelas oficiales de idiomas y el aprendizaje de lenguas:**

- La disconformidad con la anulación de la matrícula en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona: 2 quejas.

- La disconformidad con la calificación otorgada por Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona.

- La imposibilidad de participar en un programa de inmersión lingüística por padecer una alergia alimentaria.

**J) En relación con la gestión escolar:**

- La disconformidad con tener que realizar nuevamente las prácticas de formación en una nueva empresa, por la demora del Departamento de Educación en proceder al cambio de empresa ante la inadecuación de tareas encomendadas en la primera empresa.

- El desacuerdo con el procedimiento de adjudicación de las plazas del programa académico en el extranjero para el alumnado de cuarto de educación secundaria, en caso de empate.

- La disconformidad con el cambio de tutor de alumnos de quinto curso de educación primaria en mitad del curso escolar.

**K) En relación con los estudios superiores de música:**

- La disconformidad con la exigencia del pago de varias mensualidades por parte de una Escuela de Música, tras haber anulado matrícula.

- El desacuerdo con el procedimiento de valoración del proyecto de fin de carrera por el Conservatorio Superior de Música de Navarra.

**L) En relación con la atención a alumnos con necesidades educativas especiales:**

- El desacuerdo con los problemas para escolarizar a su hijo, que padece un trastorno de apego, en el centro educativo de su elección.

### 2.7.6. Energía

En esta materia se presentó una queja, que representa el 0,085% del total, siendo el mismo número de quejas que el año pasado. La queja expuso:

- La situación de indefensión de los propietarios de parques solares ante la aprobación del Real Decreto Ley 14/2010, de 23 de diciembre, y los posteriores actos dictados por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, en aplicación del mismo.

### 2.7.7. Extranjería

Las quejas presentadas en esta materia fueron 14 (que representa el 1,08% del total), cifra que dobla la del año precedente.

Doce de las quejas presentadas se remitieron al Defensora del Pueblo de España, por ser asuntos de su competencia.

Los hechos sobre los que versaron las quejas presentadas fueron los siguientes:

- La pasividad por parte de la dirección del Complejo Hospitalario de Navarra a facilitarle los trámites a un médico interno residente de nacionalidad extranjera, para obtener el permiso de residencia por trabajo.

- La disconformidad con la atención dispensada por la Oficina de Extranjería y con los requisitos necesarios para obtener la autorización de residencia de sus padres, de nacionalidad argentina.

- La disconformidad con la denegación de la autorización de residencia de larga duración.

- La imposibilidad de acceder a la embajada de España en Santo Domingo para solicitar información sobre trámites de adopción.

- El desacuerdo con la denegación del visado de reagrupación familiar, y la demora en resolver recurso interpuesto contra esa denegación.

- La disconformidad con la denegación de un visado y con el trato dispensado por parte del consulado de España en Marruecos.

- El desacuerdo con la denegación del visado de entrada a Estados Unidos de América.

- La disconformidad con la denegación de la inscripción de matrimonio y visado a su esposa, y la falta de contestación a recurso interpuesto ante el Consulado General de España en Bogotá.

- El desacuerdo con los requisitos necesarios para obtener tarjeta de residencia.

- La imposibilidad de renovar la autorización de residencia al presentarse la solicitud fuera del plazo previsto para ello.

- La denegación de permisos de residencia y trabajo a una persona ecuatoriana que padece una enfermedad grave.

- El desacuerdo con la denegación de la autorización de residencia de larga duración y la extinción de la autorización de residencia temporal.

- La solicitud de una autorización de residencia por motivos humanitarios a un matrimonio de avanzada edad, con problemas de salud y que llevan más de seis años residiendo en España.

- La demora en la tramitación de la autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales.

### 2.7.8. Función pública

Las quejas en esta materia aumentaron hasta las 504, en comparación con las 112 del año pasado. La cifra representa el 38,83% del total.

De estas quejas, 414 mostraron su disconformidad con la supresión de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012 a los empleados públicos y solicitaron a la Defensora del Pueblo de España la interposición de un recurso de inconstitucionalidad frente al Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio que establece dicha medida. Por ello, dichas quejas fueron remitidas a la Defensora del Pueblo.

Los motivos que dieron lugar a las quejas se resumen en los siguientes:

**A) En relación con el acceso a un empleo público:**

- Presuntas irregularidades y falta de transparencia y publicidad en la gestión de las listas de contratación temporal de diferentes Administraciones Públicas de Navarra: 6 quejas.

- El desacuerdo con los criterios de prioridad para la contratación temporal de personal, establecidos en la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra, por la que se aprueban las normas de gestión de la contratación temporal, por la introducción de criterios de prioridad en el llamamiento a favor de las personas con una discapacidad igual o superior al 33 % y de las personas mayores de 55 años, que cuenten con, al menos, quince años de servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra: 4 quejas.

- Las discrepancias con las valoraciones de meritos realizadas por tribunales de calificación u otros órganos en los procesos de selección de personal: 3 quejas.

- El desacuerdo con el sistema de llamamiento utilizado para una contratación temporal, en el que no se prioriza la condición de persona con discapacidad: 2 quejas.

- No haber informado el Departamento de Educación al personal cuidador temporal en euskera de escuelas públicas, de la realización de una nueva lista de aspirantes a la contratación temporal a través del Servicio Navarro de Empleo: 2 quejas.

- El desacuerdo con una plantilla de respuestas utilizada para corregir las pruebas selectivas en una oposición de nivel E de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por considerarse erróneas algunas respuestas.

- La disconformidad de la persona promotora de la queja con su exclusión de las listas definitivas en la convocatoria para la provisión mediante oposición de plazas de auxiliar administrativo al servicio de la Universidad Pública de Navarra.

- La falta de nombramiento como funcionaria pública por la posible presentación extemporánea de documentación requerida.

- El desacuerdo con que el llamamiento individual a una contratación temporal por parte del Departamento de Educación que le impide posteriormente participar en el acto público de adjudicación de otras contrataciones temporales, para otra plaza más acorde con sus intereses.

- Las discrepancias con la valoración realizada por el Tribunal Calificador de la prueba de informática de la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de puestos de trabajo de auxiliar administrativo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, así como la no contestación a las alegaciones presentadas.

- El desacuerdo con la reducción de las plazas de la convocatoria general de 167 puestos de trabajo de nivel E, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, en cumplimiento del Decreto-Ley Foral 1/2011, de 6 de octubre, por el que se aprueban diversas medidas para el cumplimiento del objetivo del déficit.

- El desacuerdo con un requisito incluido en las bases de la convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas, de una relación de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal del puesto de trabajador/a familiar con destino al servicio de atención al domicilio del área de servicios ciudadanos del Ayuntamiento de Zizur Mayor, que exige tener permiso de conducción y disponibilidad de vehículo.

- La falta de motivación por el Tribunal Calificador de la calificación otorgada en un ejercicio de carácter práctico del procedimiento selectivo de Técnico de Administración (rama jurídica).

- La falta de publicidad y transparencia en la valoración de un ejercicio del procedimiento selectivo de Fisioterapeuta.

- El desacuerdo con la anulación de la convocatoria para la provisión de una plaza de de oficial administrativo y de dos plazas de auxiliar administrativo al servicio de la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa.

- La disconformidad con la provisión temporal de puestos de trabajo correspondientes al área de servicios múltiples del Ayuntamiento de Berriozar a través de una convocatoria del Servicio Navarro de Empleo, obviando una lista de aspirantes previamente constituida por el propio Ayuntamiento.

- La provisión de dos plazas de carácter temporal de puesto de jardinero en el Ayuntamiento de Aranguren, sin haberse seguido el procedimiento exigido para ello.

- La disconformidad con la negativa del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea a que pueda desempeñar determinado puesto de trabajo por el tiempo que tenía reconocido en otra plaza anterior vacante.

- La disconformidad con requisito exigido en una convocatoria para cubrir temporalmente la plaza de Secretaría de la Agrupación de Municipios de Auritz/Burguete, Erroibar/ Valle de Ebro y Orreaga/Roncesvalles de un periodo de tres años en el ejercicio del cargo de Secretario Municipal.

- El retraso en la aprobación definitiva de la listas de aspirantes a la contratación temporal de puestos de trabajo del nivel E resultantes de un procedimiento selectivo.

- La disconformidad con el modo de valoración por parte del Tribunal Calificador de un ejercicio de un procedimiento selectivo para la elaboración de un listado de

aspirantes a la contratación temporal del puesto de Trabajadora Social al servicio del Ayuntamiento de Pamplona.

- La disconformidad con la adjudicación de destinos efectuada por el Departamento de Educación en una contratación temporal de profesores de artes plásticas y diseños.

- El desacuerdo de la persona promotora de la queja con la exclusión por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de las listas de contratación temporal de auxiliar de enfermería.

- Las presuntas irregularidades en un procedimiento selectivo para cubrir cuatro plazas de Policía Local en el Ayuntamiento de Barañáin.

- La disconformidad de la persona promotora de la queja con la exclusión del procedimiento para la provisión de una plaza de Policía Local al servicio del Ayuntamiento de Peralta, al no haber superado una prueba física que fue cronometrada manualmente.

- Disconformidad con la Universidad Pública de Navarra con el proceso de selección seguido para cubrir por oposición una plaza de auxiliar administrativo.

- La solicitud de las adaptaciones necesarias para poder realizar las pruebas para obtener la habilitación y el acceso al puesto de Interventor Grupo B de las Entidades Locales, por haber sufrido la aspirante un accidente y haber quedado inmovilizado su brazo derecho.

- Presuntas irregularidades en un procedimiento selectivo para la provisión de una plaza de periodista al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- La imposibilidad de acceder a su plaza de cuidadora en el centro San José como contratada laboral fija, por paralización de un procedimiento de ejecución de sentencia.

**B) En relación con la provisión de puestos de trabajo en la Administración pública:**

- Irregularidades por la concesión de comisiones de servicios a determinados funcionarios públicos para la provisión de puestos de trabajo del Servicio de Inspección en el Departamento de Educación sin seguir el procedimiento debido: 7 quejas.

- La dificultades del personal sanitario fijo a tiempo parcial del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para acceder a puestos de trabajo a tiempo completo: 2 quejas.

- El desacuerdo con el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, por la excesiva duración de las designaciones interinas para la cobertura de puestos de Cabo en el Cuerpo de la Policía Foral.

- Presuntas irregularidades en la provisión del puesto de trabajo de Diplomado en Relaciones Laborales en la sección de personal para la Agencia Navarra para la Dependencia.

- La disconformidad con el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, por haber designado interinamente a una funcionaria para ocupar una plaza vacante sin haber acudido, en su lugar, a procedimientos de contratación temporal.

- El desacuerdo con el procedimiento seguido por parte del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local para la provisión de una plaza de auxiliar administrativo adscrita a la Secretaría General Técnica, con destino en Larraintzar, que ocupaba la persona promotora de la queja como sustituto y con la extinción de dicho contrato de sustitución.

- La situación en la que se encuentra, derivada de las irregularidades que denunció en un procedimiento de elección de Director de un colegio público.

- La disconformidad con las diferencias en el sistema de movilidad interna entre los funcionarios de los niveles B, C, D y E, y los funcionarios de nivel A del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

- La disconformidad con la imposibilidad del personal no sanitario del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de participar en convocatorias para la constitución de relaciones de aspirantes para el desempeño de un puesto de trabajo de nivel superior en situación de servicios para la formación.

- La disconformidad con la supresión de una plaza vacante de profesor de música un instituto de educación secundaria Padre Moret.

**C) En relación con los derechos y deberes de los funcionarios públicos:**

- La disconformidad de la persona promotora de la queja con su despido de ASIMEC, entidad dependiente del Ayuntamiento de Pamplona, recurrido en la vía judicial laboral.

- El desacuerdo de la persona promotora de la queja con su despido de una escuela de música dependiente del Patronato de Música del Ayuntamiento de Estella-Lizarra.

- El desacuerdo con el despido como cuidadoras de una escuela infantil del Ayuntamiento de Egüés por carecer de la titulación exigida, a pesar de estar realizando un proyecto de acreditación de competencias que finaliza próximamente.

- La disconformidad con el próximo cese de su puesto de trabajo de oficial administrativo en el Ayuntamiento de Barañáin en ejecución de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra en la que no ha sido parte.

- El desacuerdo con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea con la ampliación de la jornada laboral a los funcionarios del área de salud de Tudela, en aplicación de la Ley Foral 13/2012, de 21 de junio, de medidas urgentes en materia de personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, por obligarles a acudir por la tarde: 2 quejas.

- El desacuerdo con el procedimiento seguido por la Universidad Pública de Navarra, para la aprobación del calendario laboral de su personal, por considerar que no ha sido aprobado por órgano competente.

- La insuficiente representación sindical de los sindicatos profesionales en los foros de negociación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, queja promovida por la Unión de Sindicatos de la Profesionales de la Administración Pública de Navarra (USPAN).

- La discrepancia con el Departamento de Educación por la fecha de reincorporación al servicio activo tras haber disfrutado de la excedencia especial por cuidado de los hijos.

- La disconformidad con la denegación de una comisión de servicios por parte del Departamento de Educación para el cuidado de una menor en acogimiento permanentemente.

- La disconformidad con el hecho de que no se valore, a efectos de concurso de traslados, el tiempo que ha estado en situación de excedencia especial por cuidado de hijos como el desempeño de la función tutorial.

- La disconformidad con el cambio de criterio por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra respecto al disfrute de la lactancia acumulada, en el supuesto en que no se presten servicios durante todo el tiempo que genera el permiso, queja promovida por el Sindicato del Personal Administrativo de las Instituciones Públicas de Navarra.

- La disconformidad con el hecho de que no se le obliga a fichar a la entrada y salida del puesto de trabajo.

- La disconformidad con la reducción de horas al personal cuidador del Departamento de Educación.

- El desacuerdo con la denegación por parte del Departamento de Educación de una solicitud de comisión de servicios por cuidado de hijo menor.

- Las discrepancias con una resolución de la Alcaldía del Ayuntamiento de la Cendea de Cizur, que modifica las funciones de los alguaciles municipales.

- La disconformidad de un empleado de la Universidad Pública de Navarra con el modelo de tarjeta de marcaje del horario laboral por portar ésta publicidad de una empresa privada.

**D) En relación con las retribuciones de los empleados públicos:**

- La disconformidad de los empleados públicos con la supresión de la paga extraordinaria correspondiente al mes de diciembre de 2012, contenida en el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio: 414 quejas.

- El retraso de más de dos años por el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea en el pago a funcionarios de complementos retributivos: 4 quejas.

- El no reconocimiento de un complemento retributivo por el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea a funcionarios públicos: 2 quejas.

- El desacuerdo con la denegación por parte del Ayuntamiento de Olite de un complemento retributivo por el no uso de una vivienda municipal y el retraso en resolver la solicitud formulada al respecto.

- La disconformidad con la desestimación, por silencio administrativo, del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, de una solicitud de abono realizada por el heredero de una funcionaria fallecida, de los días de vacaciones no disfrutados por ésta, al haber permanecido la funcionaria en situación de incapacidad temporal.

- La disconformidad de personas contratadas de nivel E, a tiempo parcial del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con la supresión de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012, por no alcanzar su salario en cómputo anual la cuantía de 1,5 veces el Salario Mínimo Interprofesional.

- La discrepancia de una funcionaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea sobre la improcedencia del pago por compensación por riesgo maternal.

- El desacuerdo con la aprobación inicial de la plantilla orgánica de la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa.

- La desigualdad entre los profesores de la enseñanza pública y los de la enseñanza concertada en lo que atañe a la reducción de sueldos acordada.

**E) En relación con el régimen disciplinario:**

- La inactividad por parte del Ayuntamiento de Pamplona ante la denuncia de una posible infracción del régimen de incompatibilidades por un funcionario público.

- La inactividad del Ayuntamiento de Barañáin ante la denuncia presentada por una posible mala conducta de una funcionaria pública.

**F) En relación con los derechos pasivos:**

- La disconformidad con la denegación del pago de una factura por la Mutualidad de Funcionarios de la Administración Civil del Estado (MUFACE).

### 2.7.9. Funcionamiento de las entidades locales

En el año 2012 se incluyeron en este concepto 17 quejas, que representan el 1,31% del total, frente a las 10 del año anterior.

Las quejas versaron sobre las siguientes cuestiones:

**A) Presentadas por concejales o concejantes:**

- La negativa de la Alcaldía de Bera a facilitar a un concejal que no forma grupo conforme a la legislación, un despacho en el edificio consistorial para poder atender a los ciudadanos y realizar su trabajo como concejal.

- La falta de entrega, con la antelación debida, de la documentación correspondiente de los asuntos a tratar en un pleno, a concejales del Ayuntamiento de Puente la Reina.

- La modificación sin justificación de la fecha de la convocatoria para una sesión ordinaria del Concejo de Arlegui, y el impedimento por parte de Presidencia del Concejo del ejercicio de sus funciones como concejante.

- La denegación de certificados de empadronamiento por el Ayuntamiento de Andosilla a aquellos solicitantes que no se encuentran al corriente de pagos con el Ayuntamiento, queja presentada por la Agrupación socialista de Andosilla.

- La modificación sin justificación de la fecha de la convocatoria para una sesión ordinaria del Concejo de Arlegui.

- Las expresiones vertidas por la alcaldía de Cintruénigo durante la celebración de un pleno.

**B) Presentadas por los ciudadanos:**

- La discordancia entre la información que figura en el padrón municipal del Ayuntamiento de Egüés y la residencia efectiva de dos personas.

- La falta de colaboración del Ayuntamiento de Puente La Reina con la Cámara de Comptos, por no aportar la información necesaria en relación con el informe de fiscalización del Ayuntamiento.

- La no consideración de las alegaciones presentadas al acuerdo de aprobación inicial del presupuesto correspondiente al ejercicio 2012 de la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa.

- El acoso a un antiguo alcalde del Valle de Romanzado.

- La finalización y no renovación del contrato administrativo de arrendamiento del bar del Concejo de Esquíroz.

- El incumplimiento por el Ayuntamiento de Puente La Reina de la Ordenanza municipal de la Administración electrónica.

- La contestación descortés dada por el Ayuntamiento de Peralta ante el ofrecimiento de servicios profesionales como arquitecta-asesora.

- La no remisión por la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa del acuerdo de aprobación del informe de alegaciones a un recurso de alzada presentado por la persona promotora de la queja ante el Tribunal Administrativo de Navarra.

- Desacuerdo con el contenido del expediente administrativo remitido por el Ayuntamiento de Puente la Reina al Juzgado Contencioso-Administrativo.

- La falta de información del Ayuntamiento de Erro sobre las ayudas al estudio que concede y el trato dado por el personal del Ayuntamiento al entregar las solicitudes de la ayuda.

- La negativa del Ayuntamiento de Pamplona a concederle la licencia para la tenencia de un animal potencialmente peligroso.

### 2.7.10. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas de Navarra

Se agrupan en este concepto 70 quejas, que representan el 5,39% del total. El año 2011 se presentaron 74.

En este epígrafe se incluyen las quejas que tienen que ver con los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, como el derecho a obtener una respuesta en tiempo y forma de la Administración pública a sus peticiones y recursos (silencio administrativo), el derecho de acceso a la información, el derecho de acceso a centros y oficinas, el derecho a una atención adecuada, el derecho a la participación ciudadana, el derecho a la transparencia, el derecho a una buena administración, y otros similares.

Las quejas presentadas por los ciudadanos se refirieron a los siguientes asuntos:

**A) En relación con el derecho a obtener una respuesta de las Administraciones públicas:**

- La no contestación a las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos: 13 quejas.

- La no contestación por parte del Concejo de Osácar a una solicitud de información y documentación sobre una adjudicación de bienes comunales.

- La no contestación por parte de la Mancomunidad de Servicios de Valdizarbe a una instancia presentada solicitando determinada información.

- La no contestación a varios escritos presentados ante el Colegio de Abogados de Pamplona.

- La falta de expedición ante una solicitud de emisión de certificados, efectuada al organismo autónomo de Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo.

- La no contestación a una instancia presentada ante el Concejo de Narbarte solicitando información sobre el alumbrado público.

- La no contestación por parte del Departamento de Fomento y Vivienda a un escrito presentado acerca de la falta de transporte público al aeropuerto de Pamplona-Noáin.

- La no de contestación por parte del Ayuntamiento de Pamplona a dos solicitudes de información sobre un expediente de clausura de un local de oficinas.

- La no contestación por parte del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, a una petición de preguntas y respuestas relacionadas con un ejercicio de un procedimiento de selección de personal.

- La no contestación por parte del Ayuntamiento de Villatuerta a varias instancias.

- La no contestación por parte del Ayuntamiento de Egüés a una petición de instalación de un sistema de reducción de velocidad en un paso de peatones. situado frente a escuela infantil.

- La no contestación a una consulta realizada, de forma telemática, a la Comisión de Deportes, Cultura y Juventud del Ayuntamiento de Beriáin.

- La no contestación a una solicitud de acceso a determinada información y documentación obrante en el Ayuntamiento de Puente la Reina.

- La no contestación a una solicitud de entrevista con el Consejero de Fomento y Vivienda.

- El retraso o no resolución de recursos administrativos: 17 quejas.

  - La no resolución por parte de los Departamentos de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior, y de Educación, a recursos de alzada en materia de personal: 3 quejas.

- La no contestación por parte del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, a recursos de alzada interpuestos frente a los resultados definitivos de ejercicios en un procedimiento de selección de personal: 3 quejas.

- La no contestación por el Ayuntamiento de Egüés a un recurso de reposición.

- La no contestación de la Dirección General de los Registros y del Notariado a un recurso de apelación frente a una denegación de inscripción de nacimiento.

- La no contestación por el Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior, a un recurso de alzada frente a los resultados definitivos del tercer ejercicio de la convocatoria, para la provisión, mediante oposición, de treinta y siete plazas de Técnico de la Administración Pública (rama jurídica).

- La demora por el Departamento de Fomento en la tramitación y resolución de un recurso de alzada frente al expediente de modificación del Plan General de Ordenación Urbana y del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del casco antiguo de Estella-Lizarra.

- La no resolución por los Departamentos de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior y por el Departamento de Educación, a un recurso de alzada frente a la valoración definitiva de méritos en un procedimiento de selección de personal.

- La no contestación a las alegaciones presentadas frente a la aprobación inicial de la plantilla orgánica y del presupuesto de la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Comarca de Sangüesa.

- La no contestación por el Departamento de Salud a un recurso de alzada en materia de personal.

- La no contestación por la Mancomunidad de la Ribera a un recurso de reposición presentado por la dualidad de tasas de recogidas de residuos que se aplica en el local de su propiedad.

- La no contestación por el Ayuntamiento de Estella-Lizarra a un recurso de reposición interpuesto en materia sancionadora.

- La no contestación por parte del Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente, a un recurso de alzada sobre un procedimiento de concentración parcelaria.

- La no contestación a un recurso de alzada por parte del Consejo General de la Abogacía.

**B) En relación con la denegación del derecho de acceso a archivos y registros administrativos y el derecho a una información suficiente:**

La denegación del derecho de acceso a archivos y registros administrativos ha sido objeto de 6 quejas, que se indican a continuación:

- La denegación por parte del Ayuntamiento de Marcilla de una solicitud de acceso a determinadas actas y resoluciones.

  · La negativa por el Departamento de Fomento a enseñar a los licitadores de un concurso la propuesta ganadora del mismo.

  · La no contestación por parte del Concejo de Narbarte a una solicitud de información acerca de la celebración de las sesiones del concejo y de acceso a determinadas actas.

  · La no contestación a una solicitud de documentación relativa a la aprobación de las Cuentas Generales del Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax.

  · La denegación por el Ayuntamiento de Buñuel del acceso de una persona al archivo municipal.

  · La negativa del Ayuntamiento de Ciaruqui a facilitar a un ciudadano una copia notarial completa de una escritura pública que éste le entregó, y que, al parecer, se extravió en el Ayuntamiento.

- La falta de información o una información insuficiente o deficiente ha sido objeto de 7 quejas, que son las siguientes:

  · La deficiente información facilitada por el Ayuntamiento de Pamplona para proceder al pago de una multa al retirar un vehículo del depósito municipal.

  · La falta de información por el Ayuntamiento de Torres del Río acerca de la retirada de una tumba de un cementerio.

  · La falta de información sobre un proceso de selección seguido en una oferta de empleo del Servicio Navarro de Empleo para cubrir una plaza de docente de comunicación.

  · La falta de información y de asesoramiento por los servicios municipales de Legarda para poder inscribir unas fincas de su propiedad en el Registro de Riqueza Territorial.

  · La disconformidad con la información facilitada por el Departamento de Cultura, Turismo, y Relaciones Institucionales de Gobierno de Navarra, en rela-

ción a la extinción de la beca de formación que mantenía con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

· La deficiente información facilitada por el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra en relación a una consulta efectuada al mismo en materia de consumo.

· La falta de información por la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal en Navarra en relación con una solicitud efectuada por la Secretaria de la Junta de Personal en la Administración del Estado en Navarra, sobre el protocolo para cubrir vacantes.

- La denegación del derecho de acceso a la información medioambiental generó 4 quejas:

· La denegación por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a la Sociedad Española de Ornitología (SEO), de determinada documentación de un expediente sancionador frente a una empresa, que fue instruido a raíz de una denuncia interpuesta por ésta sociedad ecologista.

· La no entrega por parte del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a la Sociedad Española de Ornitología (SEO), de un informe sobre el pico dorsiblanco, obrante en un expediente administrativo de carácter medioambiental.

· La falta de información al Ayuntamiento de Olazti- Olazagutía de un Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal y de la modificación de la autorización ambiental integrada a favor de una empresa, para la incineración de residuos de diversas clases.

· La insuficiente información medioambiental facilitada por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local a la asociación Gurelur acerca de la actividad del anillamiento científico.

**C) En relación con la atención a los ciudadanos y el trato personal dispensado a estos:**

En relación con la atención a los ciudadanos y el trato personal dispensado a estos se han presentado 11 quejas, que son las siguientes:

- La disconformidad con el trato dispensado por una funcionaria del Registro Civil de Estella-Lizarra.

- La disconformidad con el trato dispensado por un responsable de la Tesorería de la Seguridad Social de Navarra.

- El trato incorrecto de unos facultativos del Instituto Nacional de la Seguridad Social en la evaluación de una situación de incapacidad laboral.

- El trato inadecuado por un empleado del Ayuntamiento del Valle de Egüés.

- La incorrecta atención dispensada por una empleada de la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas.

- El trato incorrecto por parte de la Alcaldía de Funes.

- La deficiente atención por parte de unos Trabajadores Sociales del Servicio Social de Base de Estella- Lizarra.

- La disconformidad con el trato dado por una persona del Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados de Pamplona.

- El desacuerdo con el trato dispensado por la Secretaría del Ayuntamiento de Ezcabarte al denegar el acceso a un expediente, así como a facilitar la contestación a una reclamación relativa a una diligencia de embargo.

- El desacuerdo con el trato dispensado por un responsable del Servicio Navarro de Empleo.

- El desacuerdo con el tono excesivamente duro de una comunicación de providencia de apremio remitida por el Ayuntamiento de Pamplona.

**D) En relación con el derecho a la intimidad personal:**

- La disconformidad con una cámara de vigilancia situada a la entrada del albergue municipal de Tiebas que enfoca a la vía pública.

- El desacuerdo con la publicación de determinada información sobre su persona, a través de Internet, procedente de la hemeroteca de un periódico.

- La existencia de un "link" que aparece en internet, que le difama y violenta su intimidad.

E) En relación con otros derechos:

- La denegación por el Ayuntamiento de Andosilla a la comunidad islámica de un aula para impartir clases de árabe a niños de dicha localidad.

- La disconformidad con el hecho de tener que presentar documentación que ya obra en poder de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para tramitar una ayuda por cuarto hijo y sucesivos.

- El desacuerdo con la práctica general de diferentes Administraciones Públicas de Navarra de pedir documentación que ya obra en su poder.

- La negativa por parte de dos Ayuntamientos a admitir y registrar un recurso de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra: 2 quejas.

- El desacuerdo con una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra.

- La petición de que se supervise el expediente correspondiente al presupuesto de la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa, por considerar que está incompleto.

- La imposibilidad de obtener cita previa por las vías facilitadas públicamente para realizar la declaración de la renta en las oficinas de la Hacienda Tributaria de Navarra.

- La denegación por parte del Ayuntamiento de Villatuerta de una petición de ordenación de un vial público.

### 2.7.11. Hacienda

Las quejas registradas en materia de hacienda fueron 41, frente a las 45 quejas del año 2011. El porcentaje de representación sobre el total es del 3,16%.

Las quejas respondieron a los siguientes hechos:

**A) En relación con los tributos de la Hacienda Foral de Navarra:**

- El retraso en la resolución de una reclamación por un cobro indebido realizado por la Hacienda Tributaria de Navarra.

- La disconformidad de la Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, de la Red de Economía Alternativa y Solidaria, y de la Coordinadora de ONGD de Navarra, por el incumplimiento de la Ley Foral 7/2009, de 5 de junio, por la que se regula la asignación tributaria del 0,7 por 100 que los contribuyentes de la Comunidad Foral destinan a otros fines de interés social, así como su modificación, operada por la Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra de 2012, al entender que desvirtúa la finalidad y el espíritu de la norma, en la medida en que se atribuye al Gobierno de Navarra la posibilidad de ejecutar directamente acciones con cargo a este 0,7% y destinar cuantías a prestaciones económicas individuales que reconoce la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- El procedimiento sancionador instruido por el Servicio de Inspección Tributaria del Gobierno de Navarra en relación a la exención del impuesto sobre determinados medios de transporte respecto a la primera matriculación de vehículos para su uso exclusivo por personas con discapacidad por considerar la Hacienda Tributaria de Navarra que no se usó exclusivamente el vehículo por la promotora de la queja.
- La negativa por la Hacienda Tributaria de Navarra a devolver el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, al no haberse producido la transmisión efectiva de la propiedad de un vehículo.

- La valoración del incremento patrimonial derivado de la venta de su vivienda habitual, a efectos de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

- El porcentaje de imputación aplicado por la Hacienda Tributaria de Navarra en la deducción por inversión en la vivienda habitual, a efectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

- El tratamiento fiscal que la Hacienda Tributaria de Navarra ha dado a la dación en pago de su vivienda, por considerarla como una transmisión patrimonial onerosa.

- La imposición de dos sanciones tributarias por parte de la Hacienda Tributaria de Navarra, por no presentar el Impuesto sobre el Valor Añadido de un trimestre y superar el mínimo fijado dentro de las operaciones a terceros.

- La exigencia por la Hacienda Tributaria de Navarra de la devolución de las deducciones practicadas por adquisición de una vivienda protegida, que, finalmente, no fue adquirida por causas excepcionales.

- La consideración como rendimiento de trabajo del rescate de un plan de pensiones, a efectos del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, que le impide acceder a diversas prestaciones públicas.

- La compensación que realiza la Hacienda Tributaria de Navarra sobre el importe de la prestación económica por el cuidado en domicilio que percibe del Departamento de Políticas Sociales.

- El embargo la Hacienda Tributaria de Navarra de la renta de inclusión social que percibe.

**B) En relación con los tributos locales:**

- El desacuerdo del comprador de un inmueble con la condición de sujeto pasivo del impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos y la consiguiente liquidación del mismo: 3 quejas.

- La exacción de dos tasas por la Mancomunidad de la Ribera por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos en un único inmueble, que sirve al mismo tiempo, de vivienda y oficina profesional: 3 quejas.

- El impago por el Ayuntamiento de Olite de un servicio que se le ha prestado: 2 quejas.

- La falta de notificación de los nuevos criterios para girar las tasas de basura y con las providencias de apremio y de embargo emitidas por la Mancomunidad de la Ribera.

- El embargo realizado por el Ayuntamiento de Castejón de parte de la renta básica que percibe por una deuda contraída con el mismo.

- La falta de notificación por el Ayuntamiento de Navascués de la modificación catastral de un inmueble, que ha conllevado el incremento de la contribución territorial del mismo.

- El procedimiento iniciado de oficio por el Ayuntamiento de la Cendea de Olza de modificación catastral de una parcela de su propiedad.

- La no inscripción catastral de la cesión de una parcela a favor del Ayuntamiento de la Cendea de Olza.

- La no inscripción catastral por el Ayuntamiento de la Cendea de Olza de una modificación de la titularidad privada de una parcela.

- Las diferencias existentes en la cuota de la Contribución Territorial Urbana ente los vecinos de Erripagaina y el resto de vecinos del Valle de Egüés.

- La falta de notificación previa a la vía de apremio por el impago de tasas por la recogida de basuras de la Mancomunidad de la Ribera.

- La inactividad en la tramitación de una solicitud de rectificación de determinadas menciones del Catastro de la Riqueza Territorial del Ayuntamiento de la Cendea de Olza, referente a la denominación de algunos parajes.

- La disconformidad con tener que pagar el año completo del Impuesto de Circulación del Ayuntamiento de Pamplona por un vehículo que fue transmitido el día 9 de enero.

- La negativa por parte del Ayuntamiento de Pamplona a retrotraer la fecha de baja en el Impuesto de Actividades Económicas.

- La exigencia de pago por el Ayuntamiento de Aísa de unos recibos correspondientes al Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana por la venta de una finca, en régimen de concesión administrativa.

- La diligencia de embargo remitida por el Ayuntamiento de Pamplona por una deuda del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana de un inmueble que el promotor de la queja vendió al Gobierno de Navarra, sin haber recibido previamente ninguna notificación de la deuda.

- La falta de notificación por la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa de la liquidación de la tasa de basura del primer semestre del año 2012, así como la falta de notificación de la providencia de apremio.

- El procedimiento de apremio con embargo seguido por el Ayuntamiento de Milagro en relación al abono de utilización de instalaciones deportivas.

- La providencia de embargo girada por la Mancomunidad de la Ribera por el impago de una tasa de basuras correspondiente a la vivienda donde reside, pero que no es de su propiedad.

- La superficie atribuida por el Ayuntamiento de Mendigorría a una parcela de su propiedad, así como la cuantía de contribución urbana que se les gira por la misma.

- Las presuntas irregularidades en materia económica en la Mancomunidad de Servicios de Sangüesa.

- La rescisión por el Ayuntamiento de Beriáin de un contrato de asistencia técnica para realizar trabajos de Técnico Dinamizador sin atenerse a lo dispuesto en la Ley Foral de Contratos Públicos.

**C) En relación con la Agencia Tributaria del Estado:**

- La adjudicación en los catastros de un local en Lanzarote y una plaza de garaje en Almería.

- Las medidas anunciadas por el Gobierno de España en relación con el Impuesto de la Renta las Personas Físicas por considerar que perjudican a las familias monoparentales con hijos.

### 2.7.12. Interior

En la materia de interior se registraron 23 quejas, esto es, un 1,77% del total. El año 2011 se recibieron 24.

Las quejas respondieron a los siguientes hechos:

**A) En relación con actuaciones policiales:**

- La disconformidad con la actuación de miembros de la Policía Foral de Navarra en los incidentes ocurridos en la huelga general del día 26 de septiembre de 2012.
- La actuación de miembros de la Policía Nacional y Guardia Civil en los incidentes ocurridos en la huelga general del día 26 de septiembre de 2012.

- El desacuerdo con los daños realizados en su vehículo por el Servicio de Bomberos para extinguir un fuego declarado en el mismo.

- La actuación de miembros de la Policía Municipal de Pamplona en relación a la quema de su vehículo durante las fiestas de San Fermín.

- La discrepancia con la actuación de miembros de la Policía Foral de Navarra en la verificación del cumplimiento de una pena de arresto domiciliario.

- La actuación de miembros de la Policía Foral de Navarra en el registro de un vehículo, que el promotor de la queja considera irrespetuosa y desproporcionada.

- La toma de fotografías de los asistentes a una concentración por parte de agentes de la Guardia Civil.

- El trato dispensado por un agente de la Policía Municipal de Pamplona.

- El trato dispensado por un agente de la Policía Municipal de Tafalla.

- El desacuerdo de la Agrupación Profesional de Policía Municipal de Pamplona con la organización de los servicios municipales en determinados actos masivos de las fiestas de San Fermín, por considerar excesivo el grado de participación de este cuerpo en los actos, por entender que no son de su competencia y por la necesidad de planificar un Plan de Seguridad Local.

- La denuncia que le puso la Guardia Civil, como consecuencia de ejercer su derecho de la queja en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de dicho cuerpo.

- La disconformidad con el trato dispensado por agentes de la Guardia Civil en el registro de un vehículo.

**B) En relación con la Administración penitenciaria:**

- La preocupación de la asociación Etxerat Nafarroa por el estado de salud de determinados presos y presas vascas, solicitando que se mejore su situación penitenciaria.

- El acuerdo plenario de los Ayuntamientos de Ergoiena y de Altsasu-Alsasua a favor de la libertad de los presos políticos vascos con enfermedades graves.

- La falta de atención por parte del Consulado de España en México hacia la hermana del promotor de la queja, presa en dicho país.
- La solicitud de traslado del centro penitenciario de Daroca (Zaragoza) al centro penitenciario de Pamplona, por motivos familiares.

- La solicitud de ayuda por las pésimas condiciones en las que se encuentra el hermano de la persona promotora de la queja, preso en una cárcel de Sao Paulo, (Brasil).

**C) En relación con procedimientos sancionadores:**

- El error del Ayuntamiento de Barañáin en la tramitación de un expediente sancionador, por orinar en la vía pública, que se tramitó como un expediente sancionador de tráfico.

**D) En relación con distintos trámites administrativos (información, visados y registros):**

- La imposibilidad de recibir del punto de información del aeropuerto de Barajas la información necesaria para conseguir un certificado de sanidad de su mascota, por lo que tuvo que modificar sus fechas de viaje, con gran coste económico.

- Los problemas para viajar a los Estados Unidos, a causas de irregularidades en un documento de viaje.

- La demora en la convalidación del permiso de conducción de motocicleta, obtenido en Argentina.

- La imposibilidad de inscribir en el Registro de Asociaciones del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra el cambio de titularidad de la Junta Directiva, por negarse a firmar los cargos salientes, los cuales han iniciado el procedimiento de disolución de la asociación.

## 2.7.13. Justicia

En materia de justicia, las quejas registradas fueron 36, frente a las 30 del año 2011. Estas quejas representan el 2,77% del total.

Como ya se ha hecho constar en anteriores informes, las quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia en la Comunidad Foral de Navarra afectan a un ámbito de competencia exclusiva del Estado. Sin embargo, en este punto, el artículo 13 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, establece que deben reflejarse expresamente en el informe anual las quejas que este reciba.

Por otra parte, las quejas relativas al funcionamiento de los Registros dependientes del Ministerio de Justicia se remitieron a la Defensora del Pueblo de España, institución competente para su supervisión, por tratarse de una actuación de la Administración del Estado, y las quejas relativas a la disconformidad de los ciudadanos con los pronunciamientos judiciales se inadmitieron por estarle vedada a esta institución cualquier supervisión al respecto, dada la independencia del poder judicial a la hora de administrar justicia.

Los motivos que aparecen reflejados en las quejas son los siguientes:

**A) En relación con la Administración de Justicia:**

- La dilación indebida en la tramitación de procedimientos judiciales y en la ejecución de sentencias: 10 quejas.

- Discrepancias con las decisiones judiciales adoptadas: 7 quejas.

- El desacuerdo con el desarrollo de los procedimientos judiciales: 2 quejas.

- La disconformidad con la actuación del Consejo General del Poder Judicial en relación con denuncias presentadas por la actuación de diferentes Juzgados: 2 quejas.

- El desacuerdo con la Ley 10/2012, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia. Justicia.

**B) En relación con la actuación profesional de abogados y colegios profesionales:**

- El desacuerdo con tener que presentar otra solicitud de justicia gratuita para un mismo procedimiento judicial.

- La disconformidad con la actuación de un abogado que le cobró ciertas cantidades de dinero por interponer una demanda, que, finalmente no interpuso.

- La disconformidad con la actuación de diferentes abogados de oficio que le han sido asignados para la tramitación de un procedimiento de divorcio.

- La disconformidad con la actuación profesional de un abogado que no le facilitó información sobre el estado de los procedimientos judiciales seguidos, ni presentó un recurso sobre la última sentencia recaída.

- La disconformidad con la tramitación dada por el Colegio de Abogados de Estella a su solicitud de cambio de abogado.

- La demora en la contestación por parte del Colegio de Abogados de Estella a una queja presentada frente a la actuación profesional de un abogado y la disconformidad con la respuesta tardía recibida.

- El descuerdo con la contestación dada por la Delegación navarra del Colegio Oficial de Arquitectos a una queja presentada por la actuación del arquitecto que actuó como perito en un procedimiento judicial.

- La disconformidad con la actuación de un abogado y con diversos procedimientos judiciales.

**C) En relación con Registros Civiles:**

- La discordancia entre el lugar de nacimiento que aparece en su Documento Nacional de Identidad y el lugar de nacimiento que aparece en su pasaporte, y la falta de inscripción en el Registro Civil de la localidad donde efectivamente nació.

- La demora en la inscripción de su matrimonio en el Registro Civil Central.

- La disconformidad con la resolución denegatoria por el Registro Civil de su solicitud de nacionalidad española, por el motivo de “no justificar suficientemente buena conducta cívica”.

- La demora en la resolución de un expediente de obtención de la nacionalidad española.

- La demora en la inscripción de su matrimonio en el Registro Civil Central.

### 2.7.14. Juventud y deporte

En estas materias se presentaron 7 quejas, que representan el 0,54% del total. El año anterior también se presentaron 7 quejas.

Los hechos que motivaron las quejas fueron:

- El incremento de las cuotas por la utilización de las piscinas municipales de Ansoáin.

- La disconformidad con el cobro de todo el trimestre de la cuota por utilización de las piscinas municipales de Ansoáin a los niños que cumplen cuatro años.

- La negativa del Ayuntamiento de Burlada a eximirle al solicitante de la cuotas de acceso a las piscinas municipales, para mayores de sesenta y cinco años, por razones de ingresos, así como el desacuerdo con la forma de la tramitación de la solicitud.

- La imposibilidad de realizar un abono de verano para las piscinas municipales de Sarriguren.

- El trato discriminatorio dado por el Ayuntamiento de Artajona al Club Deportivo El Cerco en la utilización del campo de futbol de la localidad.

- La diferencia en las cuotas que cobra el Ayuntamiento de Sangüesa a niños y jóvenes por la realización de actividades de carácter deportivo en las instalaciones municipales atendiendo al criterio de estar o no empadronado en el municipio.

- La diferencia en las cuotas que cobra el Ayuntamiento de Noáin a niños de Berián por la entrada en la piscina cubierta y la realización de cursos de natación, aplicando el criterio no estar empadronado en el municipio.

### 2.7.15. Medio ambiente

Las quejas presentadas fueron 28, que representan el 2,16 % del total, frente a las 39 del año 2011.

En cuanto a su contenido, el mayor número de quejas continúo versando sobre los ruidos; concretamente, lo fueron 14 quejas de las recibidas.

Fueron hechos determinantes de las quejas recibidas:

**A) En relación con la contaminación acústica o ruidos:**

- Las molestias por el ruido excesivo que se produce en los alrededores de una calle del casco antiguo de Tudela, originada por la actividad de los locales de ocio.

- Las molestias ocasionadas por ruidos y el incumplimiento del horario de cierre un local de ocio en Ansoáin.

- Las molestias por los ruidos, vibraciones, gases, olores y polvo provenientes de una fábrica de conservas en Cadreita.

- Las molestias por los ruidos que generan los conciertos que organiza el Ayuntamiento de Pamplona durante los meses de verano en la Ciudadela.

- Las molestias por los ruidos provenientes de unas casetas de ventilación de una oficina de la Hacienda Tributaria de Navarra.

- Las molestias por los ruidos provenientes de una sala del Ayuntamiento de Lumbier, utilizada para celebrar ocasionalmente eventos musicales.

- Las molestias por los ruidos ocasionados por los ascensores de los edificios.

- Las molestias por los ruidos provenientes de las cuadrillas de jóvenes que se reúnen durante la noche en los bancos de una plaza de Olite, en los meses de verano.

- Las molestias ocasionadas por el sonido del reloj y las campanas de una iglesia de Pamplona.

- Las molestias ocasionadas por el ruido de un local de ocio y de la terraza del mismo situado junto a su domicilio en Monteagudo.

- Las molestias ocasionadas por los locales de ocio del casco antiguo de Pamplona y por el ruido nocturno que se produce en la calle, originado por los clientes de dichos locales.

- Las molestias ocasionadas por un local de ocio situado en el barrio de Buztintxuri de Pamplona.

- La disconformidad del propietario de un local de ocio con la sanciones impuestas por el Ayuntamiento de Barañáin por exceso de ruido.

- La preocupación de varios vecinos por la adjudicación a Iberdrola de una parcela para la instalación de una subestación eléctrica a menos de 200 metros de las viviendas donde residen.

**B) Protección del medio natural:**

- El extravío de una denuncia presentada al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, relativa al vertido de un herbicida utilizado en la limpieza de un canal de riego.

- El desacuerdo de los vecinos de Elizondo con la petición de una asociación de pescadores para que se derribe una presa o azud y un puente ubicados en el centro de la localidad, cuya existencia provoca, a criterio de los pescadores, inundaciones en la localidad por la ocupación de las llamadas zonas inundables y la gran cantidad de obstáculos al fluir de las aguas.

- La minoración de las ayudas económicas que concede el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local para la realización de actividades forestales de repoblación y limpieza en una parcela, minoración debida a las diferentes mediciones de la superficie de ésta.

- La negativa del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a excluir sus fincas de una Zona de Especial Conservación.

- La denegación de una licencia de actividad por el Ayuntamiento de Peralta para uso recreativo y deportivo de una parcela.

**C) Protección de la fauna silvestre y otros animales:**

- La puesta en peligro del pico dorsiblanco, que denuncia la Sociedad Española de Ornitología (SEO), por los sondeos de minería que está realizando una empresa situada en el Valle de Erro.

- El desacuerdo de las asociaciones GURELUR y ADECANA con la caza de animales silvestres en el Parque Natural de Bertíz, y la falta de contestación por el Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente a una denuncia presentada por dichos hechos:(2 quejas).

- La denegación por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a la asociación GURELUR, de su solicitud de anillamiento de aves en los arrozales de Arguedas.

- La disconformidad de la Asociación GURELUR con la exhibición en un centro comercial de aves silvestres protegidas.

- La situación de abandono por parte del Ayuntamiento de Pamplona de una zona de esparcimiento canino.

**D) Caza:**

- La disconformidad de la Asociación de Cazadores de Navarra (ADECANA), con la aprobación del Decreto Foral 7/2012, de 1 de febrero, por el que se modifica el Reglamento de la Ley Foral 17/2005, de 22 de diciembre, de Caza y Pesca, aprobado por Decreto Foral 48/2007, de 11 de junio, por no haberse sometido el proyecto de Decreto Foral a la Comisión Asesora de Caza y Pesca.

- La falta de regulación de una ayuda económica para el establecimiento de un mecanismo asegurador que cubra la eventual responsabilidad de los titulares de aprovechamientos cinegéticos en Navarra, denunciada por la Asociación de Cazadores de Navarra (ADECANA).

## 2.7.16. Obras Públicas

En esta materia las quejas fueron 13, que representan el 1% del total, frente a las 10 del año 2011.

Las quejas versaron sobre los siguientes hechos:

- El desacuerdo de varios vecinos con el proyecto de ampliación de la carretera de Irún, a su paso por la localidad de Arre, por transcurrir a 18 metros de sus domicilios: 2 quejas.

- La falta de conservación y adecuación de varios caminos públicos por el Ayuntamiento de Lesaka.

- Las filtraciones de aguas pluviales en una propiedad particular con motivo de unas obras de peatonalización del Ayuntamiento de Pamplona.

- La no reparación de los daños y perjuicios ocasionados en su propiedad, como consecuencia de las obras de mejora de la carretera NA-5310 de San Martín de Unx a Ujué.

- El desacuerdo con las obras de repavimentación realizadas por el Ayuntamiento de Los Arcos, que incumplen las condiciones de accesibilidad e impiden la entrada de vehículos a los garajes.

- Los problemas de humedades y filtraciones en un local de su propiedad, procedentes de la mineta que discurre desde una belena sita en Pamplona.

- La inejecución por el Ayuntamiento de Baztán de las obras de mantenimiento necesarias en una urbanización.

- Los problemas de abastecimiento de agua en los domicilios de las personas promotoras de la queja, como consecuencia de la instalación de un depósito de agua para el suministro del túnel de Almandotz.

- El deficiente mantenimiento por parte del Ayuntamiento de Allo de un camino público.

- El inadecuado mantenimiento de un canal por la Confederación Hidrográfica del Ebro, como consecuencia del derribo de unos muros de contención.

- El deficiente estado de una calle de Caparroso, que se encuentra sin pavimentar.

- La imposibilidad de utilizar un balcón de su propiedad por el cableado que ha instalado el Ayuntamiento de Buñuel, y la disconformidad con determinadas obras realizadas en su finca por dicho Ayuntamiento.

**2.7.17. Participación ciudadana**

En este concepto nuevo, se incluyen 9 quejas, que representan el 0.69% del total de las recibidas en 2012.

Los hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

- La solicitud de que las personas que percibieron las dietas de la entidad Caja Navarra, informen a la ciudadanía de su cuantía, así como que el Parlamento de Navarra cite a los responsables políticos de la entidad, por la pérdida de valor que han sufrido sus títulos.

- La falta de transparencia en las condiciones de un vehículo perteneciente al parque móvil del Gobierno de Navarra, adquirido mediante subasta pública.

- El descuerdo del grupo cultural del Movimiento 15 M de Pamplona/Iruña y de la Red Estratégica de Cultura con la negativa por parte de diferentes Administraciones a facilitarles un local o sala de reuniones para celebrar un debate público sobre el Consejo Navarro de Cultura.

- Solicita la modificación del régimen retributivo, de seguridad social y de jubilación de los Diputados del Congreso (Cortes Generales).

- El desacuerdo con la duplicidad existente en Navarra entre la Policía Foral y la Guardia Civil en las funciones de control de tráfico, la conveniencia de que en Navarra exista una Ley que prohíba el aborto y la conveniencia de que se cree una televisión pública navarra con dos canales, uno en castellano y otro en euskera.

- La solicitud de que los medios de comunicación, especialmente Televisión Española, ofrezcan información relativa a los casos de suicidios en sus telediarios.

- La solicitud de que se eliminen las llamadas "cruces pensionadas".

- La solicitud de que se fusionen los Ayuntamientos de la comarca de Pamplona para ahorrar costes, que exista solo un sindicato para ahorrar costes, etcétera.

- Las licitaciones que se hacen en los concursos públicos por debajo de costes razonables, primando la oferta económica por encima de la profesional, queja promovida por la Delegación Navarra del Colegio Oficial de Arquitectos Vasco Navarro.

### 2.7.18. Sanidad

En esta materia se presentaron 76 quejas, que representan el 5,86% del total. El año 2011 se presentaron 32 quejas.

De las 76 quejas:

- 5, se refirieron al derecho a una atención sanitaria pública, universal y gratuita;

- 7, sobre la reorganización de los servicios sanitarios y los problemas que la misma ha podido originar;

- 17, a las listas de espera en la atención especializada;

- 6, sobre la atención especializada que las personas promotoras de las quejas afirman no haber recibido por distintas causas;

- 17, sobre la atención clínica que se ha recibido, pero con la que se muestra un desacuerdo por distintas razones o se considera que ha habido un error;

- 4, sobre tratamientos de fertilidad, en concreto sobre la fecundación in vitro;

- 6, sobre determinadas prestaciones sanitarias y el reintegro de gastos por la administración sanitaria;

- 9, sobre los problemas que ha originado el copago farmacéutico, así como sobre las prestaciones farmacéuticas;

- 5, sobre el derecho de acceso a informes o información por parte del posible interesado o sobre el derecho a la protección de datos de carácter personal;

Los motivos de las quejas fueron:

**A) En relación con el derecho a la atención sanitaria:**

- La denegación de la asistencia sanitaria gratuita a las personas inmigrantes residentes en Navarra que se encuentran en situación administrativa irregular, así como la insuficiente y confusa información que se les facilita, a juicio de la Plataforma de Salud en Navarra.

- La vulneración, a juicio de la Plataforma de Salud en Navarra, de la Ley Foral Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, que establece una asistencia sanitaria pública,

de cobertura universal, para todas las personas que residan en Navarra que se extiende también a los inmigrantes, cualquiera que sea su situación legal o administrativa, por el Decreto Foral 117/2012, de 31 de octubre, que modifica el Decreto Foral 640/1996, de 18 de noviembre.

- La emisión de facturas en los servicios de urgencias hospitalarias a las personas inmigrantes que están en situación administrativa irregular, queja promovida por la Plataforma de Salud en Navarra.

- La preocupación de la Delegación del Colegio Oficial de Arquitectos Vasco-Navarro por el no reconocimiento de la asistencia sanitaria pública a los arquitectos colegiados.

- La denegación por el Instituto Nacional de la Seguridad Social de la tarjeta sanitaria individual solicitada, por estar tramitando el beneficiario su tarjeta de residencia en España.

**B) En relación con la reorganización de los servicios sanitarios:**

- La inquietud de la asociación vecinal del Valle de Egües Urbi-Auzo Elkartea por la demora en la apertura del centro de atención a la mujer en el centro de salud de Sarriguren.

- La negativa a incluir a los vecinos de la zona básica de salud de San Adrián en el convenio formalizado con La Rioja para la asistencia sanitaria de la población situada en zonas limítrofes.

- El cambio en el sistema de guardias en el servicio de urgencias rurales de la zona de Auritz-Burguete, pasando de guardias de presencia física a guardias localizadas.

- La no atención pediátrica durante las fiestas de San Fermín en el centro de salud de Buztintxuri.

- El desacuerdo con el sistema de admisión implantado en la zona básica de salud de Estella-Lizarra, que establece que será el personal de admisión quien indique el modelo de atención más adecuado.

- La disconformidad con la supresión del servicio de transporte sanitario (autobús interhospitalario) entre los hospitales de Estella-Lizarra y Pamplona, queja suscrita por 3.204 ciudadanos.

- La no atención sanitaria en dos centros de salud de Pamplona, por no tener asignado su médico de cabecera en esta localidad.

**C) En relación con las listas de espera:**

- La demora en la práctica de intervenciones quirúrgicas de traumatología: 5 quejas.

- La demora en la práctica de intervenciones quirúrgicas del aparato digestivo: 3 quejas.

- La demora en la práctica de intervenciones quirúrgicas de neurocirugía: 2 quejas.

- La demora en la práctica de una intervención quirúrgica a un paciente oncológico.

- La demora en la práctica de intervención quirúrgica de cirugía plástica a un paciente menor de edad.

- La demora en la citación a consultas de diferentes especialidades y en la realización de diversas pruebas médicas: 4 quejas.

- La demora en la revisión de un cáncer de mama, que habría conllevado una metástasis a otros órganos.

**D) En relación con la atención especializada solicitada y no recibida:**

- El posible incumplimiento por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de los protocolos establecidos para el seguimiento de la enfermedad grave que padece la persona promotora de la queja.

- La solicitud de que se adelante una cita prevista de rehabilitación, debido a los graves dolores de espalda que padece la persona promotora de la queja.

- La negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a realizarle a la persona promotora de la queja determinadas intervenciones quirúrgicas que solicita.

- La demora en ser atendido en el Hospital de Parapléjicos de Toledo, por derivación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

- La pérdida del derecho a ser atendida por la Unidad de Reproducción Asistida por no haber podido atender una llamada telefónica de dicho servicio, para la citación realizada unos minutos antes.

- La falta de atención a una urgencia en un hospital ubicado en Valencia.

**E) En relación con la atención clínica recibida y su disconformidad con esta:**

- La disconformidad con la atención médica dispensada a su madre y la falta de contestación a las reclamaciones y los escritos presentados al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea por este asunto.

- El desacuerdo con la atención médica dispensada y la solicitud de cambio de facultativo.

- El error en el diagnóstico médico de una menor, por no haber escuchado los facultativos las indicaciones de los padres.

- El error médico que le produjo un acúfeno y la posterior denegación de una ayuda económica para la adquisición de un audífono.

- El desacuerdo con la atención dispensada en el servicio de urgencias de pediatría y la falta de contestación a la reclamación presentada en el Servicio de Atención al Paciente.

- La disconformidad con la atención dispensada por diferentes traumatólogos desde el año 1994.

- La deficiente atención médica dada por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en relación a reiteradas sinusitis que padece la persona promotora de la queja.

- La disconformidad con la atención dispensada por su médico de cabecera y la falta de contestación por el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea a la reclamación presentada en el centro de salud.

- La deficiente atención socioasistencial y el trato dispensado por el personal sanitario y social a una persona de avanzada edad ingresada en el Hospital de Navarra.

- El desacuerdo con el alta hospitalaria, al haberse tenido que ingresar nuevamente a los dos días.

- La disconformidad con la información recibida por el servicio de otorrinolaringología en relación con los posibles riesgos de una intervención quirúrgica.

- La disconformidad con la atención dispensada en la Clínica Ubarmín en la realización de un bloqueo epidural.

- La falta de solución adecuada por el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea a un problema de salud que padece.

- La deficiente atención sanitaria en el diagnóstico de una enfermedad.

- El diagnóstico tardío de una enfermedad por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

- El desacuerdo con un informe psiquiátrico realizado por el centro de salud mental de Buztintxuri.

- La escasa información sobre los riesgos y la necesidad de una operación quirúrgica en una paciente oncológica.

**F) En relación con la fecundación in vitro:**

- La denegación por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de la prestación sanitaria de fecundación in vitro a parejas formadas por miembros del mismo sexo.

- La negativa por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a practicar una fecundación in vitro con diagnóstico genético preimplantacional.

- La denegación por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de la prestación sanitaria de fecundación in vitro a una persona por no tener pareja.

- La denegación por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de la prestación sanitaria de fecundación in vitro a parejas con hijo.

**G) En relación con las prestaciones sanitarias y el reintegro de gastos:**

- La no renovación del acuerdo de colaboración del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea con la Clínica Universitaria, a la que estaba derivado la persona promotora de la queja desde hace 37 años, debido a sus múltiples problemas de salud.

- La negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a facilitar una mochila de oxígeno.

- La denegación del Departamento de Salud de una ayuda económica para el ingreso en una comunidad terapéutica.

- El desacuerdo con los requisitos exigidos para trasladar a un paciente de un hospital ubicado en San Sebastián a la Unidad de Cuidados Paliativos de San Juan de Dios, al que se le exige estar empadronado en Navarra, la correspondiente tarjeta sanitaria y que la pensión que recibe conste como ingresada en una entidad bancaria con dirección en Navarra.

- La no derivación por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea al servicio de inmunología de la Clínica Universitaria de Navarra.

- El desacuerdo con un requerimiento de pago realizado por los servicios sanitarios italianos, por una atención dispensada en Italia en el año 2009, a pesar de tener la tarjeta sanitaria europea.

**H) En relación con el copago farmacéutico y las prestaciones farmacéuticas:**

- La asignación incorrecta del código de aportación para la compra de medicamentos: 2 quejas.

- La disconformidad de un enfermo crónico con el porcentaje que debe abonar del precio de los medicamentos que precisa.

- La disconformidad con tener que adelantar el precio de los medicamentos en el nuevo sistema de copago farmacéutico.

- Las dificultades de una persona dependiente con grado severo nivel 2 y una discapacidad del 78%, para obtener gratuitamente los medicamentos recetados.

- La disconformidad de un matrimonio pensionista que únicamente recibe una pensión con el nuevo sistema de copago farmacéutico, por aplicarse el mismo tope máximo a beneficiario y a asegurado.

- La imposibilidad de un ciudadano que carece de residencia legal de España de costear los medicamentos que debe tomar, tras la entrada en vigor del copago farmacéutico.

- El impago por Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a la titular de una farmacia de unas recetas visadas.

- El cobro por el Instituto Nacional de la seguridad Social, del 40% del precio de los medicamentos, a una persona que padece una parálisis cerebral, tiene reconocido un grado de discapacidad del 90%, y esta incapacitada judicialmente.

**l) En relación con los derechos de acceso a informes médicos y la protección de datos personales:**

- El desacuerdo con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea con la impresión del lema "Prevención del Cáncer Colorectal" en sobres que remite a los ciudadanos.

- Las presuntas irregularidades en el tratamiento de sus datos personales por los médicos psiquiatras del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que le atendieron.

- El desacuerdo con determinadas preguntas que contiene el impreso-cuestionario que ha de rellenarse cada vez que dona sangre al Banco de Sangre de Navarra, por posible vulneración de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

- La solicitud de acceso a la información sobre un parto ocurrido en el año 1975 en un centro sanitario privado ubicado en Pamplona, que cerró hace años.

- La no entrega por parte del Servicio de Traumatología de un informe médico que precisa el promotor de la queja para presentar en juicio.

### 2.7.19. Seguridad Social

Las quejas relativas a la Seguridad Social se elevaron a 21, número superior al de las presentadas en 2011, que fueron 18. Estas quejas representan un 1,62% del total.

Los hechos causantes determinantes de las quejas son los siguientes:

**A) En relación con las pensiones y prestaciones:**

- La extinción de la pensión no contributiva que venía percibiendo.

- La denegación de la pensión de jubilación solicitada, por no cumplir el periodo mínimo de cotización.

- La denegación de la prestación económica de jubilación parcial, por no existir correspondencia de categoría entre el contrato de la promotora de la queja y el relevista.

- La posible denegación de la prestación de paternidad por adopción por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, por haberse presentado una vez transcurrido el plazo del subsidio de maternidad.

- La demora en la tramitación de una pensión de jubilación francesa.

- La denegación, por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, de la pensión del Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI), por no alcanzar la cotización mínima exigida.

- La denegación, por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, de la prestación de incapacidad permanente, por no encontrarse al corriente en el pago de las cotizaciones.

- La disconformidad con el incremento de la retención aplicable a su pensión en concepto del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, como consecuencia de la aplicación de la Ley Foral 2/2012, de 14 de febrero, por la que se establece con carácter temporal un gravamen complementario en el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas y se modifican determinadas retenciones en ingresos a cuenta.

- La demora en la resolución de la petición del derecho a la prestación económica por jubilación, en aplicación del Convenio Bilateral entre España y Venezuela.

- El error de la Dirección Provincial de la Seguridad Social en Navarra en la retención practicada en la pensión de viudedad en concepto del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

- Las dificultades para la inclusión de una persona con discapacidad como beneficiario del sistema de Seguridad Social.

**B) En relación con la declaración de incapacidades:**

- La negativa del Instituto Nacional de la Seguridad Social a reconocer la incapacidad permanente: 2 quejas.

- La actuación de una mutua y con la Seguridad Social en el tratamiento administrativo y sanitario de un accidente profesional.

- El informe realizado por un médico inspector de la Seguridad Social en el proceso de valoración de la incapacidad laboral.

- La modificación, de oficio, de la declaración de incapacidad permanente.

- La nulidad por parte del Instituto Nacional de la Seguridad Social de una baja por incapacidad temporal por recaída.

- La fecha de baja definitiva establecida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

**C) En relación con pagos y reintegros:**

- Las deducciones practicadas en la pensión reconocida por embargos de la Hacienda Tributaria de Navarra y de órganos judiciales.

- El embargo por el Instituto Nacional de la Seguridad Social de la Renta de Inclusión Social que percibe.

- La aplicación de intereses a una deuda contraída con la Seguridad Social.

### 2.7.20. Servicios públicos y responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas

En estas dos materias que vinculamos, las quejas presentadas fueron 19, en comparación con las 29 registradas en el año 2011. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total es de 1,46%.

Los motivos por los que se presentaron las quejas fueron:

**A) En relación con los servicios públicos:**

- Las deficiencias en el alumbrado público de la localidad de Arazuri y las actuaciones tardías e insuficientes en la reposición de los puntos de luz averiados.

- La negativa de la Mancomunidad de la Ribera a modificar la ubicación de varios contenedores de basura situados en la fachada de la vivienda de la persona promotora de la queja.

- La deficiente prestación del servicio de suministro de agua en una vivienda por la Mancomunidad de Montejurra.

- El desacuerdo con el modo de cobro del canon de saneamiento de aguas residua-

les por el Concejo de Ziaurritz (Odieta), por perjudicar a quienes menos agua consumen.

- Los excesivos servicios mínimos, fijados para el día de la huelga del 26 septiembre en el transporte urbano comarcal.

- La subida desproporcionada de las tarifas del transporte público colectivo en los tres últimos años, en comparación con el transporte de viajeros regular y discrecional.

- Las deficiencias en el servicio de transporte de autobús de la línea Pamplona-San Sebastián.

- Las dificultades por parte de una persona discapacitada usuaria de silla de ruedas para poder utilizar el transporte público comarcal de Pamplona.

- La decadencia del servicio de reparto de correos en Miranda de Arga, debida, fundamentalmente, a la eliminación de una plaza de cartero, queja presentada por el Ayuntamiento de Miranda de Arga.

- El desacuerdo con la actuación de Correos en un envió procedente de los Estados Unidos de América que fue devuelto.

- La inexistencia de un paso de peatones apropiado para unir el barrio de San Jorge de Pamplona con la localidad de Orkoien.

- Las discrepancias entre el Ayuntamiento de Tudela y la empresa adjudicataria del servicio de alumbrado público, de los semáforos y de las instalaciones de calefacción de los edificios municipales.

- La no expedición al hijo del promotor de la queja de una tarjeta de autopistas de Navarra (AUDENASA) por una supuesta deuda contraída por el promotor de la queja.

- El desacuerdo con las facturas emitidas por Autopistas de Navarra S.A, (AUDENASA) en las que no se le practicaron al promotor de la queja los descuentos que hasta ahora venían aplicándose.

- El desacuerdo con la ocupación de un camino público por parte de varios vecinos y la delimitación gráfica en el Registro de Riqueza Territorial de varias parcelas situadas en Lesaka.

- La falta de mantenimiento de un camino rural público, que comunica la vivienda de la promotora de la queja con el núcleo de población de Doneztebe-Santesteban.

**B) En relación con la responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas:**

- La desestimación del Ayuntamiento de Esteribar de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños causados por el toro de fuego durante la celebración de las fiestas de Olloki.

- Los daños sufridos en el vehículo de la persona promotora de la queja, como consecuencia del mal estado de una carretera en Barañáin.

- La denegación de una pensión compensatoria solicitada al Ministerio de Defensa por unos hechos acaecidos en el año 1980, mientras realizaba el servicio militar, y que han derivado en una enfermedad que actualmente padece.

## 2.7.21. Trabajo-desempleo

En esta materia, las quejas presentadas fueron 24. En el año anterior se elevaron a 11. El porcentaje sobre el total es de un 1,85%.

Lógicamente, la mayor parte de estas quejas guarda relación con el desempleo.

Los hechos puestos de manifiesto en las quejas fueron los siguientes:

**A) En relación con las prestaciones de desempleo:**

- El desacuerdo con procedimiento de extinción y de reintegro de la prestación de desempleo por haberse trasladado al extranjero.

- El impago del subsidio para personas mayores de 52 años, debido a que al promotor de la queja se le dio de baja de la prestación de oficio, sin habérsele notificado previamente dicha baja.

- El retraso en la percepción del subsidio de desempleo.

- La extinción de la prestación del subsidio de desempleo por viajes realizados al extranjero por un periodo superior a quince días, al no haberlo comunicado previamente el perceptor a la oficina de empleo.

- La denegación del subsidio de desempleo por carecer de una cuenta bancaria.
- La exigencia de reintegro del subsidio para trabajadores mayores de 52 años, por un error producido en su reconocimiento.

- La suspensión de la Renta Activa de Inserción por no haber sellado la persona promotora de la queja la cartilla de demandante de empleo.

- El retraso en el abono de la subvención del Programa de Recualificación Profesional (PREPARA).

- El requerimiento por el Servicio Público de Empleo Estatal del reintegro de cantidades indebidamente percibidas de la prestación de desempleo, por haber cumplido el beneficiario ya 65 años.

- El requerimiento por el Servicio Público de Empleo Estatal del reintegro de cantidades indebidamente percibidas del subsidio de desempleo, por haber obtenido el beneficiario ingresos superiores al 75% del salario mínimo interprofesional, al haberse computado una subvención del Gobierno de Navarra de rehabilitación de vivienda.

- La exclusión del programa de Renta Activa de Inserción, por no haber comparecido el beneficiario ante los Servicios Públicos de Empleo, debido a que no recibió la correspondiente citación.

**B) Otros:**

- Las discrepancias de carácter laboral con la empresa privada para la que trabaja, encargada de la limpieza del comedor escolar de un colegio público: 3 quejas.

- La modificación por el Servicio Navarro de Empleo de los requisitos para ser destinatario de ofertas de empleo, al exigírsele el empadronamiento en Navarra.

- La tramitación por el Instituto Navarro de Salud Laboral de una solicitud de tratamiento de la enfermedad profesional que padece.

- La imposibilidad de acogerse a la reducción del 20% en la cotización empresarial a la Seguridad Social por contingencias comunes de la empleada de hogar, por habérsele contratado antes del 1 de enero de 2012.

- Los retrasos en la obtención del certificado de su condición de emigrante retornado.

- La imposibilidad de pedir la ayuda a empresas en crisis por estar incluida en una lista de morosos.

- La disconformidad con la tramitación por la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social de la denuncia que había presentado por una falta de información por no haberle informado la empresa del calendario laboral.

- El desacuerdo con la contratación de personas extranjeras en la construcción, habida cuenta del alto índice de paro laboral existente entre las personas nacionales.

- La imposibilidad de solicitar cita previa en las oficinas de empleo estatal de manera gratuita.

- El impago del salario a trabajadores de una empresa contratada por Gobierno de Navarra.

- El desacuerdo con el procedimiento de selección de un curso de formación promovido por el Servicio Navarro de Empleo para personas desempleadas.

## 2.7.22. Tráfico

En esta materia, las quejas presentadas en 2012 fueron 28, cifra menor que las 43 del año precedente. El porcentaje sobre el total representa el 2,16%.

Las quejas expusieron los siguientes hechos:

**A) En relación con infracciones a la normativa de tráfico:**

- El desacuerdo con las sanciones impuestas en materia de tráfico: 7 quejas.

- La disconformidad con los procedimientos sancionadores iniciados y tramitados para la imposición de sanciones administrativas por infracciones a la normativa de tráfico y seguridad vial: 6 quejas.

- El desacuerdo con la retirada del vehículo por la grúa municipal: 4 quejas.

- El desacuerdo con los procedimientos de ejecución de sanciones impuestas por infracciones a la normativa de tráfico y seguridad vía: 3 quejas.

- El desacuerdo con el deber de realizar un curso de reeducación y sensibilización vial tras haber cumplido una condena penal de privación del permiso de conducir.

**B) En relación con las plazas de estacionamiento para personas con discapacidad:**

- La denegación por el Ayuntamiento de Pamplona de una solicitud de una plaza de estacionamiento para personas con discapacidad.

- La denegación por el Ayuntamiento de Leitza de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

**C) En relación con la ordenación municipal del tráfico:**

- El exceso de velocidad de los vehículos que circulan por una calle del barrio de Ripagaina.

- El desacuerdo con determinadas decisiones del Ayuntamiento de Villatuerta en lo referente a la ordenación del tráfico de la localidad.

- La colocación de señales de vado permanente en bajos o garajes de algunos inmuebles sitos en la localidad de El Barraco (Ávila), sin contar con la preceptiva autorización municipal.

**D) En relación con el permiso de conducir:**

- Las insuficientes pruebas médicas realizadas para proceder a la renovación del permiso de conducir.

- La no entrega por la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra de una copia completa del expediente relativo a la pérdida de vigencia del permiso de conducir de su marido.

### 2.7.23. Urbanismo

Las quejas en esta materia fueron 21, número inferior al de las quejas registradas en 2011, que fueron 32. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total es del 1,62%.

Las respondieron a los siguientes motivos:

**A) En relación con el planeamiento urbanístico:**

- La tardía incorporación de una parcela de su propiedad en el procedimiento de elaboración y aprobación de la modificación puntual del Plan General Municipal de Urbanismo de Corella, pudiendo habérsele causado indefensión, ya que el interesado desconoció la incorporación y no pudo defender sus intereses ni en el procedimiento de modificación puntual del Plan General Municipal, ni frente a la aprobación definitiva.

- Consulta que se realiza por el Alcalde de Legarda sobre si los requerimientos efectuados por la Sección de Patrimonio Arquitectónico del Departamento de Cultura del Gobierno de Navarra, en relación a la aprobación definitiva del Plan General Municipal del Ayuntamiento, pueden invadir competencias y vulnerar la autonomía municipal.

- La disminución de la superficie catastral de una parcela situada en Estella-Lizarra, posteriormente incluida en un Proyecto de Reparcelación.

- La calificación urbanística de una parcela situada en Artajona como área privada libre de edificación, no siendo clasificada como urbana por carecer de accesos directos y redes urbanas.

**B) En relación con la gestión urbanística:**

- La solicitud de la paralización del proyecto de planificación urbanística del meandro de Arantzadi y la conservación de este espacio tal y como se encuentra, queja promovida por seis personas.

- El desacuerdo con las cuotas de urbanización giradas por el Ayuntamiento de Carcastillo.

- La disconformidad con la parcela resultante adjudicada en un procedimiento de reparcelación del Ayuntamiento de Tudela.

- La imposibilidad en Navarra de la concesión de licencias de obras solo con la presentación del proyecto básico, queja promovida por la Delegación Navarra del Colegio Oficial de Arquitectos Vasco-Navarro.

- La no contestación del Ayuntamiento de Egüés a una solicitud de indemnización por la privación de parte de una parcela de su propiedad sin seguirse el procedimiento legalmente establecido.

- El desacuerdo con las obras de urbanización realizadas por el Ayuntamiento de Pueyo en una parcela, por no cumplir con la normativa técnica del Plan Municipal de urbanización de dicha parcela.

- La deficiente situación en la que se encuentra la urbanización del barrio de la Milagrosa de Pamplona.

**C) En relación con la protección de la legalidad y la disciplina urbanística:**

- La inactividad del Ayuntamiento de Leitza ante la situación de abandono de los locales situados en los bajos de un edificio, que genera problemas de inseguridad e insalubridad en una vivienda.

- Las multas coercitivas desproporcionadas impuestas por el Ayuntamiento de Noáin por una infracción urbanística.

- La no tramitación y la no resolución de una solicitud de licencia urbanística para la construcción de una vivienda unifamiliar en Astiz.

- La discrepancia con el derribo por el Ayuntamiento de Sangüesa de una vivienda que estaba en ruinas sin haberse notificado previamente nada a su propietaria.

- El requerimiento efectuado por el Ayuntamiento de Estella-Lizarra para que se proceda a la limpieza y desbroce de una parcela que no es de la propiedad de la persona promotora de la queja.

- La imposibilidad de acristalar una terraza en un piso de su propiedad por acuerdo de la comunidad de vecinos.

- La utilización ilegal de una bajera, sita en Viana, como vivienda.

- La no tramitación por el Ayuntamiento de Basaburua de las solicitudes de licencia de obra del promotor de la queja.

**D) En relación con la información urbanística:**

- La no contestación por el Ayuntamiento de Lesaka a una solicitud de información urbanística.

- La no contestación a una solicitud de información sobre los convenios urbanísticos realizados por el Ayuntamiento de la Cendea de Olza.

## 2.7.24. Vascuence- Euskera

En lo que atañe al euskera, se presentaron 64 quejas, que representan el 4,93% del total de quejas registradas en 2012. En el año 2011, fueron 69.

Del total de quejas, 57 han sido remitidas por la fundación Observatorio de Derechos Lingüísticos-Behatokia, y 6 por particulares.

La mayor parte de las quejas se centra en la zona mixta (43), seguida de la zona vascófona (16) y de la zona no vascófona (4).

Por Administraciones, 26 quejas tienen por destinataria la Administración de la Comunidad Foral de Navarra: dirigidas al Departamento de Fomento (6 quejas, fundamentalmente por rotulaciones en la red viaria), al Departamento de Presidencia (5 quejas), al Departamento de Salud (4 quejas, fundamentalmente en la zona vascófona), al Departamento de Cultura, (3 quejas), al de Desarrollo Rural (3 quejas), al de Educación (3 quejas)… Otras 23 quejas se dirigen al Ayuntamiento de Pamplona, fundamentalmente por la posibilidad de mantener relaciones orales solo en castellano, emitir folletos e impresos únicamente en castellano, y rotulaciones solo en castellano. Otras 4 quejas se dirigen al Ayuntamiento de Barañáin, por impresos y página web en castellano. También se presentaron quejas por la no utilización del euskera en la zona vascófona, dirigidas a los ayuntamientos de Erro, Esteribar, Altsasu-Alsasua y Arbizu, Mancomunidad de Sakana y concejo de Ihabar.

Las quejas presentadas versaron sobre:

- La edición de impresos, folletos y material divulgativo de las distintas Administraciones públicas, por estar solo en castellano: 27 quejas.

- La imposibilidad de usar el euskera en las relaciones orales en dependencias y oficinas administrativas o con el personal de la Administración pública cuando así lo solicitaron los ciudadanos: 11 quejas.

- Las rotulaciones de dependencias y señalizaciones de calles, vías urbanas e interurbanas y espacios públicos, por aparecer también únicamente en castellano: 11 quejas.

- La falta de prestación de servicios en euskera por las Administraciones públicas a los ciudadanos que demandan ser tratados o contestados en esta lengua: 10 quejas.

- La determinación de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo de las Administraciones públicas de Navarra, sin tener en cuenta el euskera como mérito o como requisito.

- La escasez de plazas públicas en euskera en las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Pamplona.

- La sustitución de un profesor de Lengua Castellana y Literatura y tutor de un curso de educación secundaria obligatoria del modelo D, por una persona que no habla euskera.

- La falta de modelo D en el colegio público de Villatuerta.

- El desacuerdo con la exigencia del requisito del conocimiento de euskera fijado para el acceso a un puesto de trabajo (chofer de camión) en la Mancomunidad de Sakana.

### 2.7.25. Vivienda

En esta materia, se presentaron 30 quejas, siete menos que en año anterior. Estas quejas representan el 2,31 % del total.

Los hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

**A) En relación con el acceso a una vivienda:**

- El deseo de acceder a una vivienda protección oficial.

- La denegación de una vivienda de protección oficial, en régimen de alquiler, tras habérsela ofrecido previamente la Administración.

- La imposibilidad de acceder a una vivienda de protección oficial por ser actualmente propietaria junto a su marido, encontrándose en trámite de separación.

**B) En relación con las ayudas públicas al arrendamiento:**

- El retraso por la Administración del Estado en el pago de la renta básica de emancipación de los jóvenes: 5 quejas.

- La supresión por el Departamento de Fomento de la subvención en la condición de víctima de violencia de género para el arrendamiento de la vivienda protegida donde reside, y la imposibilidad de hacer frente al pago de la renta que se le exige en la actualidad.

- La minoración por el Departamento de Fomento de la subvención para el arrendamiento de la vivienda protegida donde reside, por tomar en consideración los ingresos del año 2010, que no se corresponden con la situación actual.

- La denegación de la subvención por arrendamiento de vivienda protegida, por haber percibido unos ingresos provenientes de la venta de la vivienda de la que era propietaria junto con su ex pareja.

- La denegación de una subvención para el arrendamiento de una vivienda protegida por incumplir el requisito de ingresos mínimos.

- La denegación de una subvención para el arrendamiento de una vivienda protegida, por haber donado la mitad de la vivienda de la que era propietaria junto con su ex pareja.

- La supresión de la subvención para el arrendamiento de una vivienda protegida por ser propietaria de la parte alícuota de una vivienda sita en Zaragoza.

- La supresión de la subvención para el arrendamiento de una vivienda protegida, por ser cotitular de otra vivienda, que no puede disfrutar por estar adjudicada mediante sentencia judicial a su ex pareja.

- El desacuerdo con la declaración de renta que se toma en consideración para proceder a la renovación de un contrato de arrendamiento de una vivienda de protección oficial, y con tener que presentar nuevamente documentación que ya obra en poder de la Administración.

**C) En relación con las ayudas públicas para la adquisición o rehabilitación de viviendas:**

- La denegación de la subvención para la adquisición de una vivienda de protección oficial, por imputársele determinados ingresos por la adjudicación a su ex marido de la vivienda que compartían.

- La pérdida de subvención para la adquisición de una vivienda de protección oficial, por la errónea información verbal facilitada por personal de Nasuvinsa.

- La actuación, pasiva y negligente, a juicio de la promotora de la queja, de la Oficina de Rehabilitación y Vivienda de Tierra Estella que le ha impedido acceder a una subvención en materia de rehabilitación de vivienda.

**D) En relación con la compraventa de vivienda y sus anexos:**

- La negativa de una promotora de viviendas de protección oficial a rescindir un contrato de compraventa de una vivienda protegida, por entender que no existe causa motivada que justifique la renuncia de la compradora.

- La rescisión de un contrato de compraventa de vivienda protegida y falta de devolución por la promotora de las cantidades satisfechas.

- La solicitud de una nueva valoración de la plaza de garaje anexa a la vivienda de protección oficial que adquirió en el año 2009, por lo que, en la actualidad, otras

plazas mismo edificio han pasado al mercado libre, con un precio un 63% más económico.

**E) Defectos constructivos:**

- La negativa de Nasuvinsa a indemnizarle por los daños sufridos en objetos de su propiedad, por humedades en el trastero de su vivienda de protección oficial.

- La negativa de Nasuvinsa a indemnizarle por los daños sufridos en su vivienda de protección oficial por humedades.

- La falta de contestación del Departamento de Fomento y Vivienda a una solicitud de reclamación por deficiencias en una vivienda de protección oficial.

**F) Otros:**

- El desacuerdo de una comunidad de vecinos con el impago de las cuotas por parte de propietarios o arrendatarios que accedieron a dichas viviendas a través de actuaciones de realojo.

- La falta de resolución de una solicitud de descalificación de una vivienda protegida.

- El desacuerdo con la concesión de una subvención a su comunidad de vecinos para la instalación de un ascensor, por cuanto el proyecto de obras presentado es, a juicio de la promotora de la queja ilegal, y afecta gravemente a su derecho de propiedad.

- La imposibilidad de proceder a la renovación del contrato de arrendamiento de la vivienda de protección oficial donde reside por no concedérsele un aval.

- El impago por parte del inquilino de las rentas correspondientes al alquiler de una vivienda de su propiedad.

### 2.7.26. Varios (quejas de contenido jurídico-privado)

- El incumplimiento por parte de una asociación de jubilados y pensionistas de un contrato de arrendamiento de un bar de un club de jubilados.

- La contratación de operaciones financieras por parte de la ex mujer del promotor de la queja sin su consentimiento y falsificando la firma.

# CAPÍTULO 3

## ACTUACIONES DE OFICIO

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

3

# ACTUACIONES DE OFICIO

## 3.1. DATOS GENERALES.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la facultad de realizar actuaciones de oficio (artículo 18.1), dirigidas tanto a garantizar los derechos que a los ciudadanos y ciudadanas les reconoce el ordenamiento jurídico (artículo 1.1), como a mejorar la eficacia de los servicios públicos (artículo 16). Estas actuaciones de oficio pueden concluir, si así se considera oportuno, en la formulación de sugerencias, recordatorios de deberes legales o recomendaciones, dirigidos a las Administraciones públicas de Navarra, o en sugerencias o peticiones a otras instituciones públicas, como el Parlamento de Navarra (artículos 33 y 34) o el Defensor del Pueblo de España (artículos 14.2 y 39).

Durante el año 2012, se iniciaron 35 actuaciones de oficio.

En 7 de las actuaciones, se formularon varias sugerencias de modificaciones normativas, principalmente de leyes. En otras 23, lo que se hizo es una supervisión de la actuación que se venía realizando por la Administración. En otra actuación, se solicitó a la Defensora del Pueblo que efectuase un estudio acerca de la constitucionalidad de una disposición normativa con fuerza de ley aprobada. Y en otra, se formuló una sugerencia de mejora de los servicios públicos.

En total, se formularon 49 decisiones en 22 actuaciones de oficio, entre recordatorios de deberes legales, sugerencias y recomendaciones. Lógicamente, no toda actuación de oficio acaba con recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, pues este resultado depende de la naturaleza, contenido o finalidad de la propia actuación.

Así, se emitieron: 19 sugerencias para la modificación de disposiciones normativas; 22 sugerencias para la modificación de los criterios que se siguen en la producción de actos administrativos o para la introducción de nuevos criterios que se consideran mejores para los derechos constitucionales; 7 recordatorios de deberes legales; y 1 recomendación.

Por lo que se refiere a la aceptación de estas decisiones por parte de las Administraciones públicas o de las instituciones destinatarias, en los casos en que ha habido pronunciamien-

to de estas al respecto, en 11 actuaciones de oficio se ha producido la aceptación de las sugerencias formuladas por la institución y en cinco se ha obtenido un pronunciamiento de no aceptación. De este modo, puede calcularse en el 68,75% el grado de aceptación de las actuaciones de oficio. Cuatro de las actuaciones seguían pendientes a la fecha de cierre del informe.

Las actuaciones de oficio que se realizaron tuvieron por objeto las siguientes materias, que se relacionan de mayor a menor número:

- Asuntos sociales: 4 (renta de inclusión social, igualdad, dependencia y conciliación de la vida laboral y familiar).

- Hacienda foral: 4 (información presupuestaria, IVA –dos veces- e IRPF).

- Salud: 4 (atención a pacientes navarros en zonas limítrofes, atención a inmigrantes –dos veces- y copago farmacéutico).

- Consumo: 3 (participaciones preferentes y procedimientos de protección de los derechos del consumidor –dos veces-).

- Función pública: 3 (incapacidad temporal, compatibilidad del voluntariado y suspensión paga extraordinaria).

- Infancia: 3 (adopción nacional, abandono de un menor y situación de la infancia).

- Administración penitenciaria: 2 (atención psiquiátrica y tratamiento de personas con enfermedad mental).

- Euskera: 2 (atención en centros sanitarios y rotulación de señales viarias).

- Hacienda Local: 2 (tasas de residuos e impuestos de plusvalías).

- Garantía de derechos de los ciudadanos: 2 (deber de contestar las peticiones y recursos de ciudadanos).

- Vivienda: 2 (mediación hipotecaria y deshaucios).

- Derechos humanos: 1.

- Extranjería: 1 (no concesión de visado).

- Justicia: 1 (tasas judiciales).

- Juventud: 1 (protección de datos personales).

- Seguridad Social: 1 (incompatibilidad de prestación con una beca de estudio a persona con discapacidad).

El resumen, **por Administraciones públicas de Navarra destinatarias** de las actuaciones de oficio, es el siguiente:

I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: destinataria de 23 actuaciones de oficio.

- Departamento de Políticas Sociales: 7.

- Departamento de Salud: 6.

- Departamento de Fomento y Vivienda: 3.

- Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud: 2.

- Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas en Interior: Justicia e Interior: 2.

- Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: 2.

- Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente: 2.

- Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo: 2.

- Departamento de Economía y Hacienda: 1.

- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 1.

- Departamento de Educación: 1.

II. Defensora del Pueblo de España: destinataria de 7 actuaciones de oficio, lo que evidencia el buen grado de cooperación entre ambas instituciones.

III. Entidades locales: destinatarias de 3 actuaciones de oficio.

- Mancomunidad de la Ribera: 2.

- Otras entidades locales, que se citan en el número 10 del epígrafe siguiente: 1.

IV. Parlamento de Navarra: destinatario de 2 actuaciones de oficio.

## 3.2. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES.

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2012 fueron las siguientes:

### 3.2.1. Atención psiquiátrica a la población reclusa del centro penitenciario de Pamplona.

**Administración competente:** Departamento de Salud.
**Materia:** Administración penitenciaria. Atención psiquiátrica. Protección del derecho a la salud.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La institución solicitó al Departamento de Salud información acerca de si se había destinado un médico psiquiatra al centro penitenciario de Pamplona para que atendiera a la población reclusa.

La Consejera de Salud informó que:

"La comisión de seguimiento entre representantes del Departamento de Salud y la Administración Penitenciaria, reunida el 2 de julio de 2009, planteó un modelo de colaboración entre ambas administraciones para el tratamiento de las personas con enfermedad mental en el Centro Penitenciario de Pamplona.

Como consecuencia de tal acuerdo de colaboración se elaboró un programa de tratamiento para esta población consistente en la adscripción de un facultativo psiquiatra de la Red de Salud Mental para la asistencia a las personas privadas de libertad del Centro Penitenciario de Pamplona.

La estructura del programa es la siguiente:

1) Desplazamiento de un día a la semana, a jornada completa, de un Psiquiatra del Centro de Salud Mental de San Juan al Centro Penitenciario para la evaluación, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los pacientes con trastorno mental de dicho Centro.

2) Coordinación continua con el personal sanitario del Centro Penitenciario vía teléfono y correo electrónico.

3) Coordinación entre el Centro Penitenciario y otros dispositivos de la Red de Salud Mental, cuando así lo requieran las necesidades asistenciales de los internos.

4) Citación mediante agenda y registro de toda la actividad asistencial en la Historia Clínica Informatizada, con adscripción de 1 y ½ horas para las primeras consultas y ½ hora para las revisiones.

Los datos de actividad del programa son los siguientes:

1. Inicio del mismo desde noviembre de 2009.

2. La informatización de las consultas desde marzo de 2010.

3. Durante el año 2011, año del que se disponen datos completos, se han atendido 79 pacientes y se han realizado 169 consultas presenciales.

4. Se han realizado 34 actividades de coordinación con el programa de atención a internos drogodependientes, también llevado a cabo en el Centro Penitenciario por profesionales de la Red de Salud Mental.

5. No existe lista de espera en este programa, lo que indica que la actividad asistencial realizada cubre adecuadamente las necesidades del Centro Penitenciario."

A la vista de la información, y tras su valoración positiva, se procedió al cierre de la actuación.

### 3.2.2. Posibilidad de comunicarse telefónicamente en euskera con los centros de salud.

**Administración competente:** Departamento de Salud.
**Materia:** Euskera. Protección del derecho a relacionarse en esta lengua.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La institución solicitó información al Departamento de Salud sobre si se mantenía la posibilidad para que los ciudadanos que se dirijan telefónicamente en euskera a la Administración sanitaria, puedan relacionarse en esta lengua, si ese es su deseo, y, en caso negativo, las razones de esa imposibilidad.

La fundación Observatorio de los Derechos Lingüísticos-Behatokia había expuesto previamente las dificultades que están encontrando los ciudadanos de la zona vascófona para recibir atención telefónica en euskera en los servicios de atención ciudadana (centralita, citaciones, información, etcétera) del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Ya en el año 2010, con objeto de la tramitación de varias quejas presentadas sobre esta cuestión, el Defensor del Pueblo de Navarra había recordado al Departamento de Salud el deber legal de que las comunicaciones y notificaciones, dirigidas a los ciudadanos de la zona vascófona, se redactasen en castellano y en euskera, y le recomendó que garantizase la atención telefónica en euskera a los ciudadanos de dicha zona que así lo solicitasen.

Con fecha 21 de julio de 2010, el Departamento de Salud informó que, en relación con la atención telefónica a ciudadanos de la zona mixta, existe un procedimiento interno que

permite que una llamada sea atendida en euskera sin necesidad de interrumpir la comunicación. Se señalaba en dicha información que el procedimiento había sido puesto en marcha, hacía más de un año, por la Dirección General de Presidencia para mejorar la actuación de las oficinas y servicios del Gobierno de Navarra en el ámbito de la participación y atención ciudadana en Pamplona y zona mixta.

En este sentido, manifestaba el Departamento de Salud su propósito de recordar a sus profesionales de Atención Primaria la existencia de dicho procedimiento y de recomendar la extensión de su uso, aceptando así el recordatorio de deberes legales formulado por esta Institución.

Con fecha 23 de febrero de 2012, se recibió la respuesta del Departamento de Salud sobre la atención telefónica en euskera en los servicios de atención ciudadana (centralita, citaciones, información, etcétera) del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

La Consejera de Salud informó que, tal y como se dijo el 21 de julio de 2010, se cumplía la normativa del euskera en las zonas vascófona y mixta en los centros sanitarios. Adjuntaba una nota que se había distribuido a los trabajadores en relación a la puesta en marcha del procedimiento interno de atención telefónica, enviada por la Directora de Atención Primaria, y que dice así:

"*Asunto: Atención a llamadas telefónicas en vascuence.*

*Apreciados compañeros:*

*Os recordamos que la Dirección General de Presidencia emprendió una serie de acciones, con el propósito de mejorar la actuación del Gobierno en el ámbito de la participación y atención ciudadana.*

*Así, para la mejora de la atención telefónica, se puso en marcha un procedimiento interno de atención telefónica. Esto es, las llamadas recibidas en las oficinas del Gobierno situadas en Pamplona y en el resto de la Zona Mixta, de interlocutores que utilizan el vascuence, si no es posible atender al interlocutor en la misma lengua con los medios de que se dispongan en vuestros Centros, procede redirigir la llamada al Negociado de Información al Público y Registro, al teléfono 848-427100 donde la llamada será atendida."*

Con esta información, de la que se aprecia la puesta en marcha por el Departamento de Salud del procedimiento interno que permite que una llamada sea atendida por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en euskera sin necesidad de interrumpir la comunicación, se puso fin a la intervención de la institución.

### 3.2.3. Incompatibilidad de prestaciones por razón de la discapacidad y de una beca de estudios para la realización de una tesis doctoral.

**Destinataria:** Defensora del Pueblo de España.
**Materia:** Seguridad Social. Protección del derecho a las prestaciones familiares.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

Con motivo de una noticia aparecida en los medios de comunicación de la Comunidad Foral de Navarra, se tuvo conocimiento del caso de un estudiante al que el Instituto Nacional de la Seguridad Social le había reclamado la restitución de una cantidad de 11.150 euros, abonada por razón de la discapacidad que padecía, por considerarla incompatible con la percepción de determinados ingresos derivados de una beca de investigación concedida para realizar una tesis doctoral.

La institución no vio razonable que, en el marco de un Estado social y de la especial protección que los poderes públicos han de dispensar a las personas con discapacidad para garantizar el disfrute de los derechos constitucionales en condiciones de igualdad real y efectiva, un estudiante no pudiera compatibilizar la percepción de una beca destinada a culminar su tesis doctoral y una prestación por su situación de discapacidad, habiendo de renunciar a una de ellas.

Por ello, se dirigió a la Defensora del Pueblo de España para que, analizara la posibilidad de realizar algún tipo de actuación sobre la controversia de fondo que se planteaba, que podía ser representativa de una disfunción normativa relativa a la incompatibilidad de determinadas prestaciones económicas públicas, y, en su caso, sugiriese algún tipo de modificación o modulación en dicha normativa para supuestos como este.

Aunque la institución había planteado una posible disfunción normativa que pudiera darse en otros casos, la Defensora del Pueblo comunicó que, a pesar de comprender las consideraciones expuestas, estimaba oportuno no entrar a investigar de momento la actuación de la Administración pública solicitada, dado que se encontraba el asunto pendiente de resolución judicial.

Con posterioridad, el estudiante ganó el pleito.

### 3.2.4. Atención sanitaria a los pacientes residentes en zonas limítrofes en los centros sanitarios más próximos a sus domicilios, aun cuando sean de otra Comunidad Autónoma.

**Destinatarios:** Defensora del Pueblo de España y Departamento de Salud.
**Materia:** Salud. Protección del derecho a la atención sanitaria.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución tuvo conocimiento público de, primero, la decisión del Servicio Riojano de Salud de cancelar citas y consultas que tenían previamente concertadas ciudadanos resi-

dentes en municipios de Navarra limítrofes con La Rioja, como el de Viana, y segundo, de que pacientes de la comarca de Bortziriak-Cinco Villas, que tradicionalmente eran atendidos en Irún o en San Sebastián, estaban siendo derivados a Pamplona, lo que dio lugar a que los alcaldes de Lesaka, Etxalar, Igantzi, Arantza y Bera, manifestaran públicamente su inquietud al respecto.

La institución consideró que, sin perjuicio de los acuerdos que puntualmente puedan alcanzar y formalizar las Comunidades Autónomas implicadas, no podía obviarse que la asistencia sanitaria no es un problema local de un determinado territorio y de una concreta Comunidad Autónoma, sino que afecta a todas las Comunidades Autónomas en sus respectivos territorios limítrofes, siendo, por tanto, una cuestión que también afecta al propio Sistema Nacional de Salud. De ahí que se estimara muy conveniente que el Consejo Interterritorial, órgano rector del Sistema Nacional de Salud, estudiase esta problemática y, en base a criterios de proximidad geográfica y de eficiencia en la prestación de la asistencia sanitaria a los ciudadanos residentes en las zonas limítrofes, acordase una solución común para todas las Comunidades Autónomas.

La institución se dirigió a la Defensora del Pueblo de España para que sugiriese a la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que, en su calidad de Presidenta del Consejo Interterritorial, impulsase la adopción por el Consejo de unos criterios comunes (en particular, el de proximidad) para la asistencia sanitaria en las zonas limítrofes.

Asimismo, se sugirió al Departamento de Salud que, en el próximo Consejo Interterritorial, postulase la conveniencia de que, entre los miembros que componen dicho Consejo, se acordara un sistema común que asegurase la continuidad de la asistencia sanitaria a los pacientes residentes en zonas limítrofes en los centros sanitarios más próximos a sus domicilios.

La Defensora del Pueblo de España se dirigió al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, solicitando un informe sobre la posible adopción de acuerdos y la tramitación de las oportunas propuestas de actuación, en el marco del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, en orden a garantizar la atención sanitaria a la población residente en zonas limítrofes de las comunidades autónomas en condiciones de máxima accesibilidad, utilizando los recursos más cercanos, con independencia de la Administración sanitaria a la que pertenezcan.

La Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, en un informe emitido al efecto, expresó que “para asegurar la atención a los pacientes de las zonas limítrofes o desplazados temporales y, a la vez, dar respuesta a las necesidades financieras de las comunidades autónomas, el Departamento, en colaboración con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, va a crear el Fondo de Garantía Asistencial (FOGA), en el marco del Fondo de Cohesión Sanitaria, destinado a cubrir estas contingencias, a fin de asegurar la cohesión y la equidad en todo el Sistema Nacional de Salud”. Añadía también que “ya se han iniciado los trabajos para definir los cauces, tramitación y gestión del Fondo de Garantía, con la participación de representantes de todas las comunidades autonómicas, esperando, en breve, tener bien definida su perfecta ejecución, momento en el que se solucionará el problema expuesto”.

Teniendo presente lo anterior, la Defensora del Pueblo procedió a finalizar sus actuaciones, si bien se indicaba que prestaría una especial atención a la configuración y efectividad del Fondo de Garantía Asistencial.

Dicha propuesta cristalizó en el artículo 3 del Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, por el que se crea el Fondo de Garantía Asistencial con la finalidad indicada, por lo que se dio por resuelta la cuestión y se cerró la actuación de oficio.

### 3.2.5. Las denominadas "participaciones preferentes".

**Destinataria:** Defensora del Pueblo de España.
**Materia:** Consumo. Protección de los derechos de los consumidores.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La institución recibió varias consultas y quejas acerca de las llamadas "participaciones preferentes". Los ciudadanos exponían su disconformidad y malestar con las limitaciones que les imponían estas participaciones preferentes. Lo común en todas ellas era la falta o insuficiencia de información sobre el carácter perpetuo de esta imposición y su sentimiento de sentirse sujetos de un engaño.

La institución tuvo conocimiento, a través de la información que hizo pública la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, de que, al menos 10.000 navarros habían destinado, en todo o parte, sus ahorros a invertir en estas "participaciones preferentes". La mencionada asociación indicaba que este producto no estaba cubierto por el Fondo de Garantía de Depósitos y no ofrecía la posibilidad de recuperar, con la inmediatez prometida por las entidades financieras, el dinero invertido.

Muchos de los clientes que contrataron este producto habían manifestado su desconocimiento sobre las características del mismo ya que, según exponían, las entidades financieras no les informaron de las características de las "participaciones preferentes" ni de sus riesgos.

El problema se agravaba por el hecho de que una gran parte de los ciudadanos y ciudadanas que habían contratado participaciones preferentes son personas de edad avanzada, jubilados y pensionistas, que habrían destinado sus ahorros – o parte de ellos- a participaciones preferentes con la seguridad de que era un producto sin riesgo que daba una rentabilidad fija: una suerte de imposición a plazo con renta fija, segura y de devolución garantizada del capital junto con el interés generado.

La institución puso en conocimiento de la Defensora del Pueblo todas estas prácticas denunciadas, que afectaban a un número elevado de personas, al tiempo que le sugería que valorase la posibilidad de dirigirse a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al Ministerio de Hacienda y Administraciones públicas o a los organismos que considerase oportuno para que se buscasen soluciones efectivas, incluso normativas si fuera menester, que permitieran a los inversores en participaciones preferentes disponer de información veraz y completa sobre este producto financiero y, en caso de que así optasen, obtener la

devolución íntegra de su inversión, sin perjuicio de que se les pudiera ofrecer el canje, total o parcial, en todo caso voluntario para el inversor, por otros productos financieros. Todo ello sin perjuicio de otras soluciones que considerase más propicias para dar salida a la angustiosa situación en la que se encontraban muchas personas que habían invertido de buena fe en este producto.

La Defensora del Pueblo informó que había iniciado una investigación de oficio ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al objeto de saber si tenían conocimiento de este problema, así como el número de reclamaciones presentadas por dicho motivo y la solución dada a las mismas. Asimismo, interesó información respecto de las medidas previstas a fin de evitar que se siguiera produciendo, dadas las consecuencias económicas negativas para los clientes.

Con posterioridad, la Defensora del Pueblo remitió un detallado informe de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en el que se exponían los requisitos legales de las llamadas participaciones preferentes, la evolución de su comercialización, los saldos vivos de preferentes emitidos por entidades financieras dirigidas a inversores minoristas (22.374 millones de euros), las reclamaciones presentadas por inversores ante la CNMV (485 hasta diciembre de 2011), las actuaciones seguidas por la CNMV de información a los usuarios y control a los emisores de preferencias, y las actuaciones futuras de la CNMV, de refuerzo del control y de emisión de recomendaciones para la mejora de los informes de valoración que acompañan a las emisiones dirigidas a la clientela minorista.

En octubre de 2012, la Defensora del Pueblo informó a esta institución que continuaba con su investigación sobre las participaciones preferentes y que había recibido una cantidad de quejas presentadas por los ciudadanos afectados. En su escrito, daba traslado de las recomendaciones que había efectuado, tanto a la  Comisión Nacional de Mercado de Valores, como a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, en el sentido de que promovieran actuaciones eficaces de información dirigidas a los usuarios financieros para que, antes de formalizar cualquier contrato de productos de inversión, tengan conocimiento pleno de qué producto se está contratando, del riesgo de la inversión, y si están cubiertos por alguno de los fondos de garantía. Asimismo, la recomendación incidía en la necesidad de que se reiterase a las entidades bancarias la conveniencia y buena práctica de llegar a acuerdos con los inversores de estos productos, para evitar acudir a procedimientos judiciales.

Por tanto, la investigación de oficio continúa todavía ante la trascendencia social y económica que esta situación ha tenido para miles de personas y familias.

### 3.2.6. Reducción de las retribuciones de los funcionarios públicos por incapacidad temporal.

**Administración competente:** Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior.
**Materia:** Función pública. Protección de los derechos de los funcionarios públicos.
**Actuación:** Sugerencia normativa.

A través de las noticias de los servicios de prensa del Gobierno de Navarra y de los medios de comunicación, la institución tuvo conocimiento de distintas medidas anunciadas por el Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior, en materia de función pública, destinadas al ahorro público durante el año 2012 y a la reducción del absentismo laboral.

Según esas mismas fuentes, de tales medidas anunciadas, un amplio paquete sería presentado a los sindicatos y asociaciones representativas de los funcionarios públicos, para su conocimiento y, en su caso, participación o negociación.

Aun a pesar de que se trataba de medidas que todavía no habían sido acordadas definitivamente y de que podían ser objeto de modificación durante sucesivas fases de negociación o tramitación, la institución consideró oportuno transmitir al Departamento de Presidencia la inquietud que le había causado una de las medidas anunciadas, por los posibles perjuicios que podía causar a un importante número de sus personas destinatarias en su condición de enfermas más que en su calidad de funcionarios públicos como tales. Se trataba de la medida que se anunciaba de reducción de las retribuciones por incapacidad temporal a razón de un 50% del sueldo durante los tres primeros días de baja y del 25% de los días cuarto al vigésimo día de baja, con excepción de los casos de contingencias profesionales (accidentes y enfermedades laborales) y bajas de maternidad y paternidad. El propósito de esta medida era, según anunciaba el Gobierno de Navarra, doble: por un lado, ahorrar en el gasto público y contribuir a la reducción del déficit público, y por otro lado, reducir el absentismo laboral.

La inquietud de la institución por esta medida se centraba, principalmente, en el caso de quienes pudieran padecer accidentes y, sobre todo, contraer enfermedades graves, crónicas, de larga duración o de otra índole y que no fueran calificables de "contingencia profesional", podían ver agravada, además de su situación personal por el mero hecho de la enfermedad, su situación económica y de una forma decisiva, al verse durante tres días con la mitad de su sueldo y durante dos terceras partes de una mensualidad con una reducción notable de su salario, al margen completamente de su voluntad y por un hecho sobrevenido y no deseado.

Por ello, la institución sugirió al Departamento de Presidencia que se reestudiara en profundidad esta medida, cuya aparente bondad económica inicial, podría, contrariamente, conllevar perjuicios graves para la salud de las personas que, como los funcionarios públicos, prestan servicios públicos y que se vieran obligadas a acudir al trabajo de forma forzada en su propio perjuicio y con riesgo para su salud e integridad.

Además, se consideraba que esta medida anunciada podría irrogar perjuicios para la prestación de los servicios públicos y de los ciudadanos que los reciben; perjuicios económicos para quienes se vean obligados finalmente a solicitar la baja a su pesar; perjuicios económicos incluso para la propia Administración pública y el erario público por las conductas que intentasen convertir en contingencias laborales situaciones que, de otro modo, no lo hubieran sido; perjuicios, en fin, para todos los funcionarios públicos sin distinción, cuando según los datos facilitados en prensa, un 60% de los funcionarios públicos no cogió ni un solo día de baja en 2011; etcétera.

Por otro lado, la adopción de esta medida, aun cuando pudiera recogerse formalmente en una norma con rango de Ley, que discriminase de una forma notable entre sus destinatarios por razón de la enfermedad y (a partir de si se da o no esta situación, y de si la enfermedad es o no laboral) atribuyese un distinto salario o reducción para el funcionario público, en contra de su voluntad, suscitaba dudas de su adecuación a los artículos 9.3 y 14 de la Constitución, en cuanto discriminatoria por una circunstancia personal, cual es una enfermedad, y, en lo que se refiere a una tan elevada cuantía, por contraria a la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos y de la seguridad jurídica, entre otros posibles, además de poco estimable en un Estado social de Derecho, en el que la protección de la integridad personal y de la salud de las personas son valores fundamentales y deberes de los poderes públicos. Antes de cualquier articulación legal en tal sentido, se consideraba más oportuno proceder a análisis profundo para disipar cualquier sombra de lesión de preceptos constitucionales. En cualquier caso, más allá de las dudas de constitucionalidad, la medida podía presentar atisbos de discriminación por razones de enfermedad, lo cual no la hacía presentarse como una medida compatible con la protección del Estado social.

Incluso se consideraba que la medida podría ser injusta al beneficiar a quienes tuvieran más recursos económicos, puesto que estos podrían contratar un seguro privado que les compensase la pérdida económica que les supusiera la reducción salarial de la Administración. Por el contrario, quienes menos recursos económicos tuvieran y no pudieran contratar esos seguros por limitaciones pecuniarias, sufrirían la reducción y, frente a ella, se verían obligados, o bien a acudir al trabajo, cualquiera que sea su estado físico o psíquico, o bien a anteponer la salud a su situación económica.

La institución consideraba que podían existir otras medidas que pudieran ayudar de una forma más efectiva, y aceptable por los funcionarios públicos, a la reducción del absentismo laboral, tales como que las bajas médicas de los funcionarios públicos se dieran por los médicos que determinase la Administración, propios o habilitados, formados para evaluar si la enfermedad o el accidente sometido a su juicio merece o no la baja, o que se realizasen inspecciones rigurosas sobre quienes abusen de la baja médica, para que se determine si esta situación se corresponde o no con la enfermedad que realmente padecen, y se impusieran medidas a quienes incurriesen en fraude a sus compañeros, a la Administración y, en suma, a la sociedad.

Por otro lado, se consideraba recomendable que, antes de adoptar una medida de este calado, se elaborase un amplio estudio sobre el absentismo real en la Administración Pública por bajas médicas, analizando su dimensión verdadera y las medidas a adoptar en tal sentido, anteponiendo las soluciones de reducción de sueldo a otras posibles.

El Consejero de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior comunicó que la medida inicialmente propuesta no se recogería en el proyecto de Ley Foral de medidas urgentes en materia de personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra. Eso sí, informó que se había acordado la creación de una Comisión Paritaria entre la Administración y la representación sindical, con el asesoramiento técnico oportuno, con el objetivo de analizar, a lo largo de este año, las causas del absentismo laboral en la Administración y las propuestas para su reducción. El informe señalaba que "en cualquier caso, la finalidad es la reducción del absentismo en la Administración Foral a niveles equiparables al resto de sectores, ya que en principio entendemos que no está justificado ese mayor absentismo que se produce en la actualidad. Por lo tanto, la retirada de la medida es temporal y si las medidas que se adopten no tienen el efecto pretendido, existe la posibilidad de que se retome la medida con ocasión de los Presupuestos Generales de Navarra para el próximo año, tal y como se ha comunicado a los representantes sindicales".

Con esta información y con la comprobación de que no se recogía la medida en la Ley Foral, se dio por concluida la actuación.

### 3.2.7. Protección de los derechos de los consumidores.

**Administración competente:** Departamento de Políticas Sociales.
**Materia:** Consumo. Protección de los derechos de los consumidores.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La institución incoó un expediente para comprobar el funcionamiento de las garantías públicas de protección de los derechos del consumidor, a partir de las quejas recibidas en 2012 en esta institución.

Tras solicitar al Departamento de Políticas Sociales, Igualdad, Deporte y Juventud la correspondiente información sobre la tramitación seguida en cuatro reclamaciones en materia de consumo que habían sido trasladadas desde esta institución para su tramitación, se pudo comprobar que, desde el Servicio de Consumo y Arbitraje, se habían realizado gestiones con los promotores de las quejas para canalizar las reclamaciones hacia el arbitraje de consumo. No obstante, hasta la fecha, esas gestiones habían resultado infructuosas por no haber presentado formalmente los ciudadanos y ciudadanas interesados la reclamación de arbitraje.

En cuanto al procedimiento seguido para la tramitación de estas reclamaciones, en dos de los cuatro casos, las gestiones efectuadas por el Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud con los ciudadanos, habían sido únicamente telefónicas y se habían realizado en diciembre de 2011, cuando la remisión de la reclamación por el Defensor del Pueblo de Navarra databa del mes de julio de 2011.

En los otros dos expedientes, el Departamento señalaba que había remitido por escrito a los reclamantes las solicitudes de arbitraje, sin que estos las hubieran presentado formalmente. Sin embargo, la institución observó que existían deficiencias en la forma de notificación a los ciudadanos de esas solicitudes.

La institución recordó al Departamento que el artículo 51 de la Constitución insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, su seguridad, salud, y sus legítimos intereses económicos, por lo que le formuló las siguientes sugerencias, dirigidas a mejorar los procedimientos de protección de los consumidores y usuarios:

1. Que, en los casos en los que esta institución remita al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, una reclamación en materia de consumo de los ciudadanos, por considerar estos que se han vulnerado sus derechos, el órgano competente en materia de consumo dé de alta la queja en su Registro y archivos administrativos como si se tratara de una reclamación presentada por el consumidor o usuario directamente en sus dependencias, practicando las inscripciones y demás actos administrativos que procedan, y, en caso de que se precisen más datos, los recabe directamente del interesado.

2. Que, sin perjuicio de las comunicaciones telefónicas y de cuantas otras gestiones realice el Departamento con los interesados para agilizar el procedimiento, este remita por escrito a los ciudadanos las peticiones de subsanación y cuantas otras se realicen en el proceso.

3. Que, una vez resuelto el procedimiento de protección del consumidor por el Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud o por la Junta Arbitral de Consumo, se comunique a esta institución el resultado, todo ello a los efectos previstos en el artículo 1.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.

También recordó la institución al Departamento la obligación legal de remitir al Defensor del Pueblo de Navarra los expedientes administrativos que este le solicite en el ejercicio de su función supervisora.

La institución dio el plazo máximo de dos meses que marca la Ley Foral para que se le comunicara la aceptación por la Administración de las sugerencias formuladas.

De lo anterior, se dio traslado el 2 de mayo al Departamento competente en materia de consumo. Sin embargo, transcurrido con creces el plazo máximo fijado por la Ley, no se obtuvo respuesta alguna.

Por ello, el 23 de enero de 2013, la institución se vio obligada a recordar al Departamento de Políticas Sociales su deber legal de colaborar con el Defensor del Pueblo de Navarra, deber que incluye el de responder a sus resoluciones y posicionarse sobre las mismas, bien aceptándolas y adoptando las medidas correspondientes, bien justificando la no aceptación. Tras las advertencias pertinentes acerca de las responsabilidades que pudieran derivarse, se concedió un plazo para que le manifestara, como es legalmente preceptivo la decisión que se adoptase al respecto, aceptando o, en su caso, no aceptando las sugerencias, con justificación en este supuesto de las razones para ello.

### 3.2.8. Tasas por el tratamiento de los residuos sólidos urbanos que gira la Mancomunidad de la Ribera.

**Administración competente:** Mancomunidad de la Ribera.
**Materia:** Hacienda local. Tasas por la gestión de residuos sólidos urbanos.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La institución consideró oportuno incoar de oficio un expediente relativo a la exacción por la Mancomunidad de la Ribera de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos.

El motivo de la apertura de esta investigación fueron las quejas y consultas que se vienen presentando en esta institución foral desde el año 2009 en relación con los criterios establecidos para el cobro de la tasa de basuras en la Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos y demás actividades prestadas en relación con dicho servicio.

El reproche fundamental expuesto por los ciudadanos respecto a la Ordenanza fiscal se refiere al resultado, a criterio de los promotores de las quejas, desmedido, que resulta de aplicar las tarifas previstas en la Ordenanza a las distintas situaciones en ella previstas y que deriva en el pago de varias tasas por la actividad, doméstica o profesional, desarrollada en un mismo local.

Con la finalidad de comprobar si, en la determinación de las tasas, se respeta el principio de equivalencia entre el coste del servicio y el importe de la tasa (extremo que debe apreciarse en los informes técnico-económicos de la Mancomunidad), así como, si una vez establecido dicho importe en conexión con el coste real o previsible del servicio, la distribución entre los obligados tributarios se ajusta a los principios generales de igualdad, capacidad económica, progresividad y no confiscatoriedad, la institución solicitó la remisión de la siguiente documentación en el plazo de un mes:

a) El texto de la Ordenanza fiscal de la Mancomunidad de la Ribera, reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos y demás actividades prestadas en relación con dicho servicio, con indicación de la fecha de publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

b) El texto de las modificaciones de dicha Ordenanza fiscal, con indicación de la fecha de publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

c) El informe técnico-económico previo a la aprobación de la Ordenanza.

d) Los informes técnico-económicos previos a la aprobación de las modificaciones de la Ordenanza.

Habiendo pasado con creces el plazo dado que fija la ley, se instó a que, en el plazo de quince días máximo, remitiera la información solicitada, estando todavía a la espera. Se

formularon las advertencias oportunas de las responsabilidades que podían derivarse en caso de falta de colaboración con esta institución.

### 3.2.9. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos (impuesto de plusvalías). Condición de sustituto del adquirente de la vivienda, que en realidad es quien paga el impuesto.

**Administración competente:** Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.
**Materia:** Hacienda local. Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos urbanos (impuesto de plusvalías). Sujeto pasivo y sustituto.
**Actuación:** Sugerencia normativa.

Son reiteradas, a lo largo de estos años, las quejas de los ciudadanos en relación con la legislación foral reguladora del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos. Los ciudadanos que adquieren una vivienda perciben con sorpresa el hecho de tener que ser ellos, los adquirentes, quienes en realidad deban hacer frente a un pago fiscal en concepto de plusvalía de un bien que no han disfrutado.

En el año 2009 la institución realizó una actuación de oficio, tras la cual se remitió una sugerencia tanto al Departamento de Administración Local, como al Parlamento de Navarra.

No obstante, a la vista de la persistencia de las quejas, se consideró conveniente iniciar otra actuación de oficio.

El problema se encuentra en el artículo 174.1 b) de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra, que dispone:

"1. Es sujeto pasivo del impuesto, en concepto de contribuyente: (…)

b) En las transmisiones de terrenos o en la constitución o transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio a título oneroso, el transmitente del terreno o la persona que constituya o transmita el derecho real de que se trate. No obstante, el adquirente tendrá la condición de sustituto del contribuyente, salvo en aquellos casos en que el adquirente sea una de las personas o entidades que gozan de exención subjetiva.

Cuando el adquirente tenga la condición de sustituto del contribuyente con arreglo a lo dispuesto en el párrafo anterior, podrá repercutir, en todo caso, al transmitente el importe del gravamen".

Previamente, el artículo 172.1 de la misma Ley Foral concibe el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana como "un tributo directo que grava el incremento de valor que experimenten dichos terrenos y se ponga de manifiesto a consecuencia de la transmisión de la propiedad de ellos por cualquier título o de la cons-

titución o transmisión de cualquier derecho real de goce, limitativo del dominio, sobre los referidos terrenos".

Por tanto, conforme a la normativa vigente, el comprador de un inmueble es el responsable tributario, en concepto de sustituto del contribuyente principal, que es el vendedor, en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos.

La condición de sustituto que ostenta el comprador se traduce en la exacción del impuesto frente a él, exacción que, como ha declarado reiterada jurisprudencia, entre otras, sentencia de 18 de abril de 1990 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo, se produce en su condición de "*intermediario garante del cobro" por una razón de "comodidad y seguridad para la Hacienda Local del cobro del impuesto*", lo que supone que el obligado principal (vendedor) pase a un segundo plano y que el comprador asume la responsabilidad de hacer frente a la cuota tributaria que luego podrá repercutir al vendedor.

La normativa estatal contiene una regulación distinta a la normativa foral. Hasta el año 1988, la legislación estatal atribuía la condición de sustituto del contribuyente al comprador en los mismos términos que la normativa foral. La normativa estatal actual, constituida por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, atribuye al comprador únicamente el carácter de sustituto en los casos en los que el transmitente sea una persona física no residente en España (artículo 106).

Pues bien, partiendo de que el obligado tributario principal es también en la Comunidad Foral de Navarra el transmitente (vendedor), esta institución considera lógico que la Administración exija el tributo, mediante la liquidación correspondiente, al sujeto pasivo, esto es, al vendedor, de modo que no recaiga en el comprador la carga de hacer frente a un impuesto para, posteriormente, dirigirse al sujeto pasivo principal. Tal carga, en criterio de esta institución, conlleva un tratamiento discriminatorio del comprador no suficientemente justificado por razones de comodidad y seguridad.

En consecuencia, y a fin de evitar que la exacción del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos se realice frente al comprador, en su condición de sustituto del contribuyente, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Departamento competente en materia de Administración Local para sugerirle que se modificase el artículo 174.1.b) de la Ley Foral 2/1995, de Haciendas Locales de Navarra, y se suprimiera la condición de sustituto del adquirente respecto al sujeto pasivo (transmitente) del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos en las transmisiones onerosas.

La institución consideró el momento actual de crisis económica como propicio para acometer la modificación sugerida y, en este sentido, descargar al comprador de esta obligación no suficientemente justificada por razones de comodidad y seguridad.

El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local comunicó su criterio de no considerar oportuno impulsar un anteproyecto normativo al efecto. Motivó

su respuesta en el hecho de haber expuesto esta cuestión a la representación de las entidades locales, de las que se obtuvo siempre una respuesta desfavorable, y en que la decisión corresponde al Parlamento de Navarra. No obstante, informaba que el Departamento competente para, en su caso, impulsar algún tipo de modificación era el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo.

Con la citada negativa del Departamento competente en la materia de Administración Local, se procedió a poner fin a la actuación.

### 3.2.10. Recordatorio a varias entidades locales de su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las peticiones y escritos que les dirijan los ciudadanos.

**Administración competente:** Varias entidades locales de Navarra.
**Materia:** Garantía de los derechos de los ciudadanos. Derecho a una respuesta de la Administración pública.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La institución incoó de oficio un expediente sobre los casos en los que había detectado, a través de las quejas de los ciudadanos y ciudadanas, que algunas entidades locales de Navarra no habían resuelto, en tiempo y forma, las peticiones y recursos formulados por estos, como es su deber legal.

En este sentido, una de las principales misiones que el legislador encomienda al Defensor del Pueblo de Navarra es la de velar "porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados por los ciudadanos" (artículo 23.2 de la misma Ley Foral). El Defensor del Pueblo de Navarra se erige así en una institución pública que tiene como misión especial la de combatir el silencio administrativo como mala práctica administrativa.

Por ello, la institución estimó oportuno dirigirse de nuevo a aquellas entidades locales a las que, durante el año 2011 y 2012, ya había formulado un recordatorio en tal sentido, para recordarles otra vez su deber legal de dar una respuesta expresa, en tiempo y forma, a las peticiones y recursos de los ciudadanos.

En concreto, las entidades locales a las que se hizo este recordatorio fueron las siguientes:

- AYUNTAMIENTO DE ABLITAS.
- AYUNTAMIENTO DE AOIZ.
- AYUNTAMIENTO DEL VALLE DE ARANGUREN.
- AYUNTAMIENTO DE BARAÑÁIN.
- AYUNTAMIENTO DE BERRIOZAR.
- AYUNTAMIENTO DE CABANILLAS.
- AYUNTAMIENTO DE CÁSEDA.
- AYUNTAMIENTO DE CINTRUÉNIGO.
- AYUNTAMIENTO DE CÓRTES.
- AYUNTAMIENTO DEL VALLE DE EGÜÉS.

- AYUNTAMIENTO DE ESTELLA-LIZARRA.
- AYUNTAMIENTO DE ETAYO.
- AYUNTAMIENTO DE EZCABARTE.
- AYUNTAMIENTO DE HUARTE.
- AYUNTAMIENTO DE LARRAGA.
- AYUNTAMIENTO DE LERÍN.
- AYUNTAMIENTO DE LUMBIER.
- AYUNTAMIENTO DE MENDAVIA.
- AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.
- AYUNTAMIENTO DE PERALTA.
- AYUNTAMIENTO DE PUENTE LA REINA.
- AYUNTAMIENTO DE TORRALBA DEL RÍO.
- AYUNTAMIENTO DE TUDELA.
- AYUNTAMIENTO DE UHARTE-ARAKIL.
- AYUNTAMIENTO DE VILLATUERTA.

- CONCEJO DE ARBEIZA.
- CONCEJO DE AZANZA.
- CONCEJO DE LARRÁYOZ.

- MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA.
- MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA.
- MANCOMUNIDAD DE LA RIBERA.

Con este recordatorio, se dio por concluida la actuación.

### 3.2.11. Recordatorio a varios Departamentos del Gobierno de Navarra de su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las peticiones y escritos que les dirijan los ciudadanos.

**Administración competente:** Cinco Departamentos del Gobierno de Navarra.
**Materia:** Garantía de los derechos de los ciudadanos. Derecho a una respuesta de la Administración pública.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

De modo similar a las entidades locales, la institución también se dirigió a los Departamentos del Gobierno de Navarra que no habían resuelto, en tiempo y forma, las peticiones y recursos formulados por los ciudadanos y que así había quedado plasmado en sus quejas presentadas durante el año 2011 y 2012.

En concreto, los Departamentos a los que se hizo el recordatorio de su deber de responder por escrito y de forma expresa, en tiempo, las peticiones y recursos presentados por los ciudadanos, fueron los siguientes:

- Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior.
- Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente.
- Departamento de Educación.

- Departamento de Fomento y Vivienda.
- Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud.

Con el recordatorio se dio por concluida la actuación.

### 3.2.12. Renta de inclusión social y renta básica.

**Administración competente:** Departamento de Políticas Sociales.
**Materia:** Bienestar social. Renta de inclusión social y renta básica.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

En el mes de mayo de 2012 la institución atendió una solicitud de reunión con varios representantes de la Plataforma por el Derecho a la Renta Básica en Navarra, la cual integra a un conjunto de entidades de base asociativa que trabajan en el ámbito de la asistencia social. En la reunión, los representantes de la Plataforma expusieron su preocupación por el colectivo de personas que quedarían excluidas de la aplicación de la nueva regulación de la renta de inclusión social (personas con hijos a cargo, inmigrantes sin papeles, familias y personas sin ningún otro recurso, etcétera), y solicitaron que el Defensor del Pueblo de Navarra realizara una evaluación de la incidencia social de la nueva Ley Foral de la Renta de Inclusión Social en comparación con la anterior Ley Foral de la Renta Básica.

Con el fin de atender esta petición, en aras de la participación ciudadana y de la transparencia de la gestión pública, se estimó conveniente iniciar, de oficio, un expediente dirigido a reflejar dicha evaluación.

Por ello, se solicitaron del Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, los siguientes datos:

a) Número de solicitudes de renta básica y de renovaciones, en 2010 y 2011, desglosado por años y por número de solicitudes de renta básica y de solicitudes de renovaciones de esta.

b) Número de concesiones de renta básica y de las renovaciones en 2010 y 2011, desglosado por años y por número de solicitudes de renta básica y de solicitudes de renovaciones de esta.

c) Número total de denegaciones de solicitudes de renta básica y de sus renovaciones en 2010 y 2011 (desglosado por años y por número de denegaciones de solicitudes de renta básica y de solicitudes de renovaciones de esta), y las causas que han motivado la denegación y su número.

d) Número de unidades familiares beneficiarias de la renta básica en 2010 y 2011, con indicación, por secciones, del número de miembros que las conforman, según los criterios que fija el artículo 4.1 de la Ley Foral 9/1999, de 6 de abril, para el año 2010.

e) Número de concesiones de renta básica dadas con carácter extraordinario en 2010 y en 2011, desglosado por años.

f) Importe total del gasto público destinado a las peticiones de renta básica en 2010 y 2011, desglosado para cada año entre solicitudes de renta básica, renovaciones de esta y concesiones de carácter extraordinario.

g) Número de solicitudes de renta básica y de solicitudes de renovación, presentadas en el año 2010, 2011 y en el 2012, antes del 4 de febrero (fecha de entrada en vigor de la nueva Ley), a las que es de aplicación la disposición transitoria primera de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, por la que se regula la renta de inclusión social, desglosado por número de solicitudes de renta básica y de solicitudes de renovaciones de esta.

h) Número de concesiones de renta básica o inclusión social respecto de las solicitudes señaladas en la letra anterior, y, de esas, el número de unidades familiares beneficiarias.

i) Número de concesiones de solicitudes de renovación de la renta básica o inclusión social respecto de las solicitudes señaladas en la letra g) anterior, y, de esas, el número de unidades familiares beneficiarias.

j) Número de solicitudes de renta de inclusión social presentadas a partir del día 4 de febrero de 2012, hasta el 30 de abril de 2012.

k) Número de solicitudes de renovación de la renta de inclusión social o básica presentadas a partir del 4 de febrero de 2012, hasta el 30 de abril de 2012.

l) Número de concesiones de renta de inclusión social y de sus renovaciones respecto de las solicitudes señaladas en las letras j) y k) respectivamente, desglosadas por número de concesiones de renta y de renovación, y de todas ellas, número de unidades familiares beneficiarias.

m) Número de denegaciones de solicitudes de renta de inclusión social y de renovaciones, y desglose del número de las denegaciones por razón de las causas que fija la nueva Ley para la denegación.

n) Importe total del gasto público destinado a las peticiones de renta básica o inclusión hasta el 30 de abril de 2012, desglosado para este año entre las concesiones que se rigieron íntegramente por la Ley Foral 9/1999, de 6 de abril, las concesiones que se rigen por la disposición transitoria primera de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, y las concesiones que se rigen íntegramente por la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, al margen de la disposición transitoria primera.

o) Número de concesiones de renta de inclusión social otorgadas con carácter extraordinario conforme a la Orden Foral 58/2012, de 9 de febrero, de la Consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud.

p) Importe total del gasto público destinado a la concesión de la renta de inclusión social con carácter extraordinario, conforme a la Orden Foral 58/2012, de 9 de febrero, de la Consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud.

Asimismo, se solicitó que se informase acerca de si van a mantenerse o establecerse prestaciones del sistema público de servicios sociales, y, en caso afirmativo, cuáles, para las personas en situación de exclusión social, o en riesgo de estarlo que no puedan acceder a la renta básica de exclusión social.

Habiendo pasado el plazo dado, se instó nuevamente a que se remitiera la información solicitada, actualizada a 31 de diciembre de 2012, estando todavía a la espera de ella.

En febrero de 2013, la mencionada Plataforma en Defensa del Derecho de Renta Básica calculó en 5.000 las unidades familiares que quedan fuera de la renta básica conforme a la nueva Ley Foral de Renta de Inclusión Social. Señaló que, en 2012, fueron 8.000 unidades familiares las beneficiarias de la actual renta de inclusión social, 3.500 unidades familiares la vieron denegada y otras 1.500 unidades familiares ni siquiera la solicitaron por no cumplir los nuevos requisitos, más restrictivos.

### 3.2.13. Atención sanitaria pública a las personas inmigrantes en Navarra.

**Administración competente:** Administraciones sanitarias.
**Materia:** Salud. Asistencia sanitaria pública a las personas inmigrantes en situación administrativa no regular.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La institución hizo pública el 10 de mayo de 2012, a través de los dos periódicos generales de edición en Navarra, su posición ante algunas afirmaciones, también públicas, que se venían realizando, a cuyo tenor las personas inmigrantes en situación administrativa no regular, es decir, sin autorización administrativa para residir en España, tendrían un derecho limitado a la asistencia sanitaria en España y, por tanto, en Navarra.

Desde una posición exclusivamente jurídica, se formuló una aclaración sobre cuál es el vigente estatuto sanitario de estas personas extranjeras en situación administrativa no regular en Navarra.

Así se indicó lo siguiente:

Con arreglo al reciente Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, los extranjeros tienen derecho a la asistencia sanitaria en España en los términos previstos en la legislación vigente en materia sanitaria.

Esta legislación sanitaria se compone tanto de las leyes que al efecto ha aprobado el Estado, como de las que han dictado las Comunidades Autónomas conforme a sus Estatutos.

La legislación sanitaria del Estado, de carácter básico, ha sido modificada recientemente, y ahora establece que los extranjeros no registrados ni autorizados como residentes en España, recibirán asistencia sanitaria en las modalidades de urgencia por enfermedad grave o accidente, cualquiera que sea la causa, hasta el alta médica, y en los casos de embarazo, parto y posparto.

Por su parte, la legislación foral de Navarra, que mejora la básica del Estado, al definir los titulares del derecho a la asistencia sanitaria pública que presta la Comunidad Foral de Navarra, establece que esa asistencia es de cobertura universal, se extiende a todas las personas que residan en los municipios de Navarra y "también se extiende a los inmigrantes que residan en los municipios de Navarra con independencia de su situación legal o administrativa". Esto se dispone en el artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra.

Por tanto, en Navarra, conforme al marco legal vigente, los inmigrantes que residen en los municipios navarros tienen derecho a la asistencia sanitaria pública, con independencia de que estén en situación administrativa no regular, en iguales condiciones que los españoles que tienen la condición administrativa de navarros.

A juicio de esta institución, lo dispuesto en la Ley navarra no habría quedado sin vigencia, ni desplazado, ni derogado, ni resultaría inaplicable por efecto del Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, puesto que, como ha declarado el Tribunal Constitucional en reiterada jurisprudencia (por todas, la sentencia 22/2012, de 16 de febrero), "el Estado no puede, en ejercicio de una competencia básica, agotar la regulación de la materia, sino que debe dejar un margen normativo propio a la Comunidad Autónoma", y "la Constitución no solo atribuye al Estado una facultad, sino que le exige que preserve la existencia de un sistema normativo sanitario nacional con una regulación uniforme mínima y de vigencia en todo el territorio español, eso sí, sin perjuicio, bien de las normas que sobre la materia pueden dictar las Comunidades Autónomas en virtud de sus respectivas competencias, dirigidas a una mejora en su ámbito territorial de ese mínimo común denominador establecido por el Estado, bien de las propias competencias de gestión o de financiación que sobre la materia tengan conforme a la Constitución y a los Estatutos".

### 3.2.14. Acciones que impulsa la Administración de la Comunidad Foral para el logro de la igualdad efectiva de todas las personas, con independencia de su orientación sexual.

**Administración competente:** Departamento de Políticas Sociales.
**Materia:** Bienestar social. Igualdad. Protección de los derechos de las personas de orientación sexo-afectiva homosexual.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

Un ciudadano nos hizo llegar su inquietud sobre la conveniencia, cuando no necesidad, de que las Administraciones públicas adopten medidas dirigidas al logro de la igualdad efecti-

va de todas las personas, con independencia de su orientación sexual, así como de la necesidad de prevenir, y, en su caso, erradicar conductas homófobas.

Este ciudadano describió las situaciones y experiencias lesivas que, en muchas ocasiones, viven las personas de orientación sexo-afectiva homosexual; situaciones que ha padecido en primera persona, lo que le ha llevado a la convicción de que es necesario apostar por el respeto de todas y cada una de las personas en las distintas etapas y ámbitos de la vida. Dada su actividad profesional docente, nos transmitió la importancia de potenciar en el ámbito educativo el valor del respeto hacia las personas, valor que también debería trasladarse al mundo laboral, y, en una etapa más tardía, incluso a las residencias de personas mayores de edad, o, de una forma más general, a la vida social y civil.

Esta cuestión ha sido abordada por otras instituciones parlamentarias análogas al Defensor del Pueblo de Navarra, que, al analizar este tema, han puesto de manifiesto que, en las normas y valores sociales imperantes actualmente, las orientaciones sexo-afectivas homosexual y bisexual, así como la identidad transexual o transgénero, no están debidamente reconocidas, ni gozan de un estatus de normalidad, lo que provoca que muchos adolescentes y jóvenes lesbianas, gays, transexuales y bisexuales, padezcan situaciones lesivas para su autoestima, su libre desarrollo personal y una socialización no problemática. Con ello no se hace sino redundar en lo expuesto por este ciudadano.

Con la finalidad de cumplir las funciones que la Ley Foral asigna a esta institución en defensa de los derechos de todas las personas, se consideró oportuno iniciar una actuación dirigida a comprobar las acciones que se impulsan desde la Administración de la Comunidad Foral para el logro de la igualdad efectiva de todas las personas, con independencia de su orientación sexual.

Con esta finalidad, se solicitó al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, que informara sobre las actuaciones que estaba tomando o desarrollando, o de las que pudiera ser viable o aconsejable impulsar en adelante.

El Departamento de Políticas informó lo siguiente:

a) La Constitución española establece en su artículo 14 el principio de igualdad ante la ley, “sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”. Asimismo, el artículo 9.2 del texto constitucional encomienda a los poderes públicos “promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.

b) Con base en estas disposiciones constitucionales se ha ido configurando en los últimos años un marco jurídico relativo a las personas homosexuales y bisexuales, así como a las de identidad transexual y transgénero (colectivo LGBT). Estas normas de reciente aprobación pretenden establecer la plena equiparación de los derechos de estas personas, tanto en lo que respecta a la posibilidad de contraer

matrimonio de las personas del mismo sexo, como a la facultad de adaptar legalmente la identidad de género de las personas transexuales o transgénero al sexo sentido. Se trata de cuestiones estrechamente vinculadas a la titularidad y ejercicio de los derechos, al libre desarrollo de la personalidad, a la dignidad y a la intimidad de las personas.

c) Entre estas normas, cabe destacar, en primer lugar, la aprobación en Navarra de la Ley Foral 6/2000, de 3 de julio, para la igualdad jurídica de las parejas estables. Su artículo 1 establece el principio de no discriminación en la interpretación y aplicación del ordenamiento jurídico navarro en razón del grupo familiar del que se forme parte, con independencia de la orientación sexual. El artículo 2.1 de la misma Ley Foral adopta un concepto de pareja estable independiente de la orientación sexual.

d) A nivel estatal, se ha producido la reforma del Código Civil por la Ley 13/2005, de 1 de julio, en materia de derecho a contraer matrimonio. Asimismo, se ha aprobado la Ley 3/2007, de 15 de marzo, reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas.

e) Recientemente, se aprobó la Ley Foral 12/2009, de 19 de noviembre, de no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de personas transexuales. Esta Ley Foral, primera de estas características en España, tiene por objeto garantizar el derecho de las personas que adoptan socialmente el sexo contrario al asignado en su nacimiento a recibir de la Administración foral una atención integral y adecuada a sus necesidades médicas, psicológicas, jurídicas y de otra índole, en igualdad de condiciones con el resto de la ciudadanía, dentro del ámbito competencial que corresponde a Navarra.

f) De entre los diversos ámbitos de actuación que en dicha Ley Foral se contemplan, el atinente al Departamento de Políticas Sociales es el relacionado con la identidad de género. El ejercicio de estas competencias se realiza por el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, de conformidad con lo establecido por sus estatutos, que fueron aprobados por el Decreto Foral 75/2012, de 25 de julio. Por ello, de las medidas contra la transfobia previstas en el artículo 11 de la Ley Foral 12/2009, de 19 de noviembre, correspondería a este Departamento (o, más concretamente, al organismo autónomo señalado, adscrito al mismo) las previstas en el apartado c), referidas a la realización de programas de capacitación y sensibilización dirigidos a contrarrestar las actitudes discriminatorias por motivos de identidad de género.

g) Con base en estas premisas, la actuación pública se orienta al impulso del reconocimiento y defensa de los derechos de las personas homosexuales, bisexuales, transexuales y personas transgénero, para lo cual se plantean los siguientes objetivos:

- Lograr que las Administraciones Públicas de Navarra integren en toda su actividad el pleno respeto a la igualdad y no discriminación por razón de la orientación sexual e identidad de género;

- promover, en el conjunto de la sociedad navarra, una cultura de no discriminación y pleno respeto a la diversidad en cuanto a la orientación sexual y a la identidad de género;

- luchar contra cualquier forma de homofobia o transfobia, difundiendo el conocimiento de la situación de las personas homosexuales, transexuales o transgénero en Navarra.

h) Desde el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad se ha detectado la pervivencia de impresos y formularios administrativos basados en modelos que no se han adaptado a la nueva realidad social y jurídica existente. Se considera imprescindible poner fin a dichas inercias, para lo que, desde dicho organismo autónomo, se impulsará la revisión de dichos documentos, velándose además por el uso de un lenguaje inclusivo y no sexista en los mismos.

i) Asimismo, se está analizando la necesidad de modificar la Ley Foral 22/2002, de 2 de julio, para la adopción de medidas integrales contra la violencia sexista. En esta iniciativa legislativa se contará con la participación de los agentes sociales y de la ciudadanía, así como, de forma específica, del colectivo LGBT. La protección de las mujeres transexuales frente a la violencia de género será objeto de previsión expresa, planteándose el reconocimiento, a efectos de la activación de los protocolos de atención a las víctimas y de los programas y prestaciones correspondientes, de la identidad de género sentida, aun cuando no haya culminado el proceso legal de modificación de la inscripción registral relativa al sexo de nacimiento.

j) Otra de las actuaciones llevadas a cabo por el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad consiste en la prestación de asistencia a las empresas, a través de herramientas metodológicas, para la redacción y aplicación de protocolos contra el acoso sexual y/o por razón de sexo. Esta asistencia se presta en el marco del Procedimiento IGE. En este mismo sentido, se convocan anualmente subvenciones para empresas destinadas a diseñar y desarrollar actuaciones, dentro de sus Planes de Igualdad. Así, por ejemplo, la convocatoria para el año 2012 fue aprobada por Orden Foral 96/2012, de 13 de marzo, de la Consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud (Boletín Oficial de Navarra núm. 66, de 4 de abril de 2012).

k) Por último, el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad subvenciona anualmente a asociaciones de mujeres y otras entidades sin ánimo de lucro de Navarra la realización de actuaciones dirigidas a fomentar y promover la igualdad entre mujeres y hombres. En esta convocatoria tienen cabida los proyectos destinados a combatir la homofobia y la discriminación de las personas por razón de su orientación o identidad sexual. La convocatoria para el año 2012 fue aprobada por Orden Foral 94/2012, de 13 de marzo, de la Consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud (Boletín Oficial de Navarra núm. 66, de 4 de abril de 2012).

A la vista de esta información, la institución recomendó que, por el Departamento de Políticas Sociales, se continuasen apoyando y adoptando cuantas medidas se considerasen necesarias para garantizar el principio de igualdad efectiva de todas las personas, al margen de cuál sea su orientación sexual, y la prevención y, en su caso, erradicación de conductas homófobas.

También se formuló la sugerencia de que se valorase si, ahora o más adelante, podría resultar eficaz la elaboración por el Gobierno de Navarra de un plan dirigido a potenciar en distintos ámbitos (educativo, laboral, social, civil, etcétera) el respeto por las personas de orientación afectiva homosexual, ante la existencia de fuertes prejuicios en nuestra sociedad, cuando no de conductas, comportamientos o expresiones de claro carácter homófobo.

Con esta recomendación y sugerencia, se puso fin a la intervención de la institución.

### 3.2.15. Rotulación de señales en las redes viarias de Navarra conforme a la denominación oficial de los lugares que haya aprobado el Gobierno de Navarra.

**Administración competente:** Departamento de Fomento y Vivienda.
**Materia:** Euskera. Rotulación de señales en redes viarias conforme a la denominación oficial de los lugares.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La institución recibió en 2012 algunas quejas de ciudadanos por el hecho de que algunos nombres que aparecen en la rotulación de señales en las redes de viarias de Navarra, referidos a lugares, edificios, instalaciones o monumentos, no se atienen a la denominación oficial aprobada por el Gobierno de Navarra y vigente. Así, se citaban, a título de ejemplo, denominaciones incorrectas como “Irache”, “Iranzu”, “Leiza”, “Eguiarte”, “Leyre” y otras, que estarían escritas en algunos rótulos e indicaciones de la red viaria, instalados recientemente, en su denominación anterior a la oficial.

A la vista de estas quejas, la institución consideró conveniente dirigirse al Departamento de Fomento y Vivienda y formularle la siguiente sugerencia:

“Que los nombres de lugares, edificios, instalaciones, monumentos y otros que figuren en los rótulos y señales de las redes viarias de Navarra respeten y contengan la denominación oficial que haya aprobado el Gobierno de Navarra en sus disposiciones y acuerdos”.

El Departamento de Fomento y Vivienda aceptó la sugerencia, por lo que se procedió a poner fin a la actuación.

### 3.2.16. Creación de un Servicio de Mediación Hipotecaria por el Gobierno de Navarra.

**Administraciones competentes:** Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y Departamento de Fomento y Vivienda.
**Materia:** Vivienda. Protección del derecho a una vivienda. Desahucios por impago de préstamos hipotecarios.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La institución tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de que el Departamento de Justicia del Gobierno Vasco puso en marcha un servicio de mediación contra los desahucios por impago de préstamos hipotecarios, al que ya se habría sumado la principal entidad bancaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Conforme a dichas noticias, la iniciativa del Gobierno Vasco estaba teniendo una positiva acogida y facilitaba la renegociación de los préstamos de personas insolventes a partir de las condiciones que proponía la Administración. Esta iniciativa pública había tenido también el reconocimiento de plataformas opositoras a los desahucios.

A este Servicio público de Mediación, según las noticias difundidas, podía acudir todo aquél que estuviera en situación de sobreendeudamiento, con independencia de que la entidad bancaria de que se tratase, estuviera adherida o no al servicio. Las condiciones para acceder al Servicio serían que la vivienda fuera el domicilio habitual y la única en propiedad, que su valor no superase los 350.000 euros y que las personas afectadas acreditasen la falta de acuerdo con la entidad prestamista. Una vez comprobadas las condiciones, ante la falta de acuerdo con el deudor, la entidad bancaria daría un plazo de un mes para que el Servicio de Mediación Hipotecaria presentase una propuesta individualizada para liquidar de manera ordenada la deuda contraída por la persona afectada. En ese mes, la entidad bancaria se comprometería a no iniciar reclamación judicial alguna. Tras recibir la propuesta individualizada, la entidad procedería a su estudio, aunque la misma no tendría carácter vinculante para la entidad.

Se trataba, sin duda, de soluciones de mediación propuestas por un órgano público que actúa de mediador, plenamente legales, que podrían encontrar cobertura y pautas de comportamiento, entre otras normas, en el reciente Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Por otro lado, en distintos casos de solución pactada entre el prestamista y el prestatario que no puede hacer frente al pago, se ha apostado por fórmulas de dación en pago de la vivienda y mantenimiento por la entidad bancaria del uso de la vivienda que sea la única residencia familiar, a favor del hasta entonces prestatario, mediante un contrato de arrendamiento entre ambas partes, que permite mantener por una renta de bajo importe a la persona o familia afectada en su domicilio, ahora propiedad de la entidad bancaria, con lo que de solución beneficiosa tiene para las dos partes. Esta fórmula, que ya se ha ensayado en distintas zonas de España, también podría servir de salida a los conflictos que, en muchas ocasiones, se generan entre la entidad prestamista y la persona prestataria.

En definitiva, a la vista de la iniciativa descrita, la institución formuló a los Departamentos de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior y de Fomento y Vivienda la siguiente sugerencia:

"Que por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se estudie la posibilidad de organizar un Servicio de Mediación Hipotecaria que, conforme al ordenamiento jurídico, medie entre las entidades bancarias y las personas propietarias de una vivienda que sea su única residencia y que puedan verse desahuciadas por no poder hacer frente al préstamo hipotecario contraído, con el fin de, en su caso, facilitar la renegociación de los préstamos de personas insolventes a partir de las condiciones que proponga la Administración."

El Departamento de Presidencia, Justicia e Interior comunicó que se aceptaba la sugerencia y que, de llevarse a término, y de conformidad con los primeros análisis efectuados, no se crearía una nueva unidad administrativa para dichas funciones, sino que las mismas se asignarían a una ya existente. Efectivamente, el Gobierno de Navarra creó este Servicio de Mediación Hipotecaria y asignó sus funciones al Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra.

Con la aceptación de la sugerencia, se puso fin a la actuación.

### 3.2.17. Solicitud de datos por el Instituto Navarro de la Juventud para la actualización del censo de entidades de juventud y protección de datos personales.

**Administraciones competentes:** Departamento de Políticas Sociales, Igualdad, Deporte y Juventud.
**Materia:** Juventud. Protección de datos de carácter personal de los miembros de las asociaciones juveniles.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

En el mes de febrero de 2012 se dirigió a esta institución una asociación juvenil para formularnos una consulta en relación con los datos que solicitaba el Instituto Navarro para la Juventud en orden a la actualización del censo de entidades de juventud de Navarra.

La asociación que formuló esta consulta, nos expuso que, entre los datos que el Instituto Navarro para la Juventud les solicitaba para la actualización del censo, se encuentra un listado de los socios y las socias, con sus nombres, apellidos, documento nacional de identidad, dirección, teléfono, correo electrónico y fecha de nacimiento. Nos consultaban si dicha cesión se encuentra amparada por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

Analizado este asunto por esta institución, se consideró oportuno elevar una consulta a la Agencia Española de Protección de Datos. En junio de 2012, se recibió un informe elaborado por esta sobre la cuestión, en el que, tras diversas consideraciones legales, se concluía que, considerando que el artículo 11.2 a) de la Ley Orgánica de Protección de Datos de

Carácter Personal, exige que la autorización de la cesión de datos de carácter personal provenga de una norma de rango legal, y que ni la Orden Foral 73/2002, de 18 de septiembre, del Consejero de Bienestar Social, por la que se actualizan las normas de elaboración del Censo de Entidades de Juventud, ni el Decreto foral 140/2011, de 24 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto del Instituto Navarro de la Juventud, participan de dicha naturaleza legal, sino reglamentaria e incluso inferior, no existe previsión suficiente que ampare la cesión indicada.

Es decir, concluía la Agencia, "las asociaciones no tienen porqué suministrar, a no ser que medie el consentimiento de los afectados, datos personales de los mismos tales como su fecha de nacimiento, dirección o correo electrónico, al no existir amparo legal que legitimara la cesión en virtud del artículo 11.2 a) ni existir aceptación libre y legítima de los asociados de una relación jurídica que amparara la cesión prevista en el artículo 11.2 c) LOPD".

Una copia del informe de la Agencia Española de Protección de Datos se trasladó al Departamento de Políticas Sociales, Igualdad, Deporte y Juventud, por considerar que el asunto sería de su interés, y, en este caso concreto, al Instituto Navarro para la Juventud, adscrito al mismo, que había sido el organismo cuyos actos habían provocado nuestra consulta.

Con el traslado de este informe, se puso fin a la actuación.

### 3.2.18. Solicitud a la Defensora del Pueblo para que se estudie la constitucionalidad de la subida del IVA, de la supresión de la paga extraordinaria de diciembre de 2012 a los empleados públicos y de las reducciones a la dependencia.

**Destinataria:** Defensora del Pueblo de España.
**Materias:** Hacienda. Función Pública. Bienestar social. Protección de los derechos de los contribuyentes, empleados públicos y beneficiarios del sistema de dependencia.
**Actuación:** Estudio de constitucionalidad.

La institución solicitó a la Defensora del Pueblo que estudiase si algunas medidas aprobadas por el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, encajaban en el marco constitucional y respetaban los derechos de los contribuyentes, empleados públicos y beneficiarios del sistema de dependencia.

En concreto, se solicitó que se valorasen tres aspectos regulados en el Decreto-ley citado:

a) La constitucionalidad de la modificación de los tipos impositivos del Impuesto sobre el Valor Añadido por un Real Decreto-ley.

b) La constitucionalidad de la supresión de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012 del personal del sector público, efectuada por el artículo 2 del

Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, precepto al que se le atribuye el carácter de legislación básica con fundamento en los artículos 149.1.13ª (bases y coordinación de la planificación general de la economía) y 156.1 (coordinación entre las haciendas estatal y autonómicas) de la Constitución.

c) La constitucionalidad de la incompatibilidad de las prestaciones en el sistema de la dependencia y otros aspectos relacionados con este sistema, entre ellos el régimen transitorio.

Respecto de la primera cuestión, el Defensor del Pueblo de Navarra señaló que el artículo 23 del Decreto-ley introduce varias modificaciones en la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del IVA, modificando el tipo impositivo general y los tipos impositivos reducidos. Y recordaba que la doctrina del Tribunal Constitucional ha declarado inconstitucionales los Decretos-leyes que modifican el tipo del IRPF por ser este impuesto una figura central en la imposición directa, lo que podría ser aplicable al IVA, por ser este impuesto sobre el consumo la figura central de la imposición indirecta y, por tanto, el equivalente al IRPF en la imposición directa.

Respecto de la segunda cuestión, el Defensor del Pueblo de Navarra recordó que la Comunidad Foral de Navarra cuenta con competencia exclusiva, y de raíz histórica o foral, en las materias de función pública y económica-financiera (artículos 49 y 45 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, respectivamente):

Si bien es cierto que la jurisprudencia del Tribunal Constitucional dictada en relación con medidas legislativas que guardan similitud con esta, ha admitido que, al amparo de los artículos 149.1.13ª y 156.1 de la Constitución, la ley estatal puede incidir sobre el ejercicio de competencias autonómicas como las referidas de función pública, que, en el caso de Navarra es exclusiva por su naturaleza foral, y así, es posible constitucionalmente que el Estado fije, con carácter general, límites a las retribuciones de los empleados públicos considerados estos en su conjunto (el conjunto de la masa salarial de los funcionarios públicos), por entender que puede tratarse de una medida dirigida a contener la expansión relativa de uno de los componentes esenciales del gasto público (sentencias del Tribunal Constitucional 63/1986, de 21 de mayo, 148/2006, de 9 de mayo, y 222/2006, de 6 de julio), también es cierto que esa misma jurisprudencia ha señalado que el establecimiento de los topes máximos excluye que el Estado predetermine unilateralmente los incrementos máximos de las cuantías de las retribuciones de cada funcionario dependiente de las comunidades autónomas individualmente considerado. Esta matización no es sino reflejo de la necesidad de cohonestar la competencia estatal y la autonómica, pues, aun cuando se admita que el alcance, intensidad o incidencia de la primera pueda variar, siempre habrá de desenvolverse en el ámbito que le es propio, esto es, el de la planificación y coordinación de la actividad económica a que se refieren los preceptos constitucionales, sin desbordarla.

Las anteriores consideraciones de orden general pretenden hacer notar que, aun admitiendo la competencia estatal para establecer límites globales en relación con las retribuciones de los empleados públicos, como elemento relevante del gasto público, la constitucionalidad de la medida puede depender del alcance o extensión que se atribuya la concreta-

mente articulada. Y, desde esta perspectiva, la contenida en el Decreto-ley puede no ajustarse en toda su plenitud al ámbito estatal de lo que es propio de la planificación y coordinación económicas, siendo posible entender que la afección de las competencias de de la Comunidad Foral reseñadas en las materias de función pública y económica-financiera, por el modo en que se produce, podría no ajustarse al bloque de constitucionalidad. A este respecto, procede resaltar que la medida no se circunscribe a sentar una directriz imperativa en cuanto a la contención del gasto público o, más específicamente, del gasto de personal en el ámbito del empleo público -vía limitación, congelación o reducción de la masa salarial en el marco presupuestario anual, técnicas que han sido utilizadas-, sino que predetermina total y absolutamente el modo de consecución del objetivo -suspensión de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012-, y, además, llega al detalle de discriminar, utilizando una referencia basada en el salario mínimo interprofesional, entre unos y otros empleados públicos.

El Defensor del Pueblo de Navarra planteó en su solicitud si los títulos competenciales invocados en el Decreto-ley aprobado y ejercidos por el Estado -por más que quepan a su amparo medidas de diversa intensidad de planificación y coordinación- legitiman una decisión estatal tan concreta como la tomada, que lleva aparejada cómo y cuándo ha de aplicarse una reducción del gasto de personal en el ámbito del empleo público en la Comunidad Foral (paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012) y, asimismo, la determinación de los empleados públicos de Navarra concretamente afectados y excluidos por la medida (en función de que se alcance o no la referencia cuantitativa utilizada en la norma estatal, que, además, pudiera no ser adecuada a la realidad retributiva de Navarra si lo que se quiere es no gravar a los empleados con menor salario).

Además de todo lo anterior, también debería analizarse si la percepción de la paga extraordinaria de Navidad tiene la consideración de derecho esencial de los funcionarios públicos que reconoce la legislación básica del Estado, hasta el extremo de que el Estado pueda hacer una regulación tan detallada (su supresión) que se aplique directamente a los funcionarios públicos de Navarra. En este punto, podría el Estado haber tomado una medida que afecta a la competencia exclusiva de la Comunidad Foral para establecer el completo régimen estatutario de sus funcionarios públicos, con un claro perjuicio para estos.

El Defensor del Pueblo de Navarra también solicitó que se estudiase si la supresión de plano de la gratificación extraordinaria del mes de diciembre al personal laboral era acorde con la Constitución. El art. 2.2 del Decreto-ley dispone que el personal laboral no percibirá las cantidades en concepto de gratificación extraordinaria con ocasión de las fiestas de Navidad o paga extraordinaria o equivalente del mes de diciembre del año 2012, y que esta reducción comprenderá la de todos los conceptos retributivos que forman de dicha paga de acuerdo con los convenios colectivos que resulten de aplicación.

La institución recordó que la condición de funcionario público responde a una relación jurídico-estatutaria, de carácter público, formada por un conjunto de derechos y deberes que la ley establece y que, por ende, la ley puede modificar respetando siempre los límites constitucionales establecidos. Sin embargo, la condición de contratado laboral, incluso al servicio de las Administraciones Públicas, es una relación jurídico-privada, resultado de la

negociación y autonomía de las partes, cuyo contenido no podría ser modificado unilateralmente por una de ellas (el empresario), ni tampoco directamente por la ley, de plano y con efecto inmediato, al margen de los mecanismos de negociación que establece la legislación laboral.

Esta medida se articula y se aplica directamente por el Gobierno de España sin más condicionantes, como se corrobora en el segundo apartado del artículo 2.2, cuando se afirma que la aplicación directa de esta medida se realizará en la nómina del mes de diciembre de 2012; y si hay una mención, acto seguido, a la negociación colectiva, no es para reconocer la posibilidad de negociar la medida en sí, sino para poder variar su ejecución de forma prorrateada entre las nóminas pendientes de percibir.

A juicio del Defensor del Pueblo de Navarra, debería analizarse si la alteración directa y de plano del contenido de un contrato de carácter laboral en el seno de una relación jurídica entre la Administración-empresaria y el trabajador que se haga por un decreto-ley al margen de los mecanismos generales establecidos por la legislación laboral, en especial, los de negociación que contempla el artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores (el cual considera la alteración del sistema de remuneración y cuantía salarial una modificación sustancial de las condiciones de trabajo, sujeta a un período previo de consultas y de negociación entre las partes de buena fe, con vistas a la consecución de un acuerdo), respeta los artículos 35 y 37 de la Constitución, que consagran el contenido del derecho al trabajo y aseguran la negociación laboral y la fuerza vinculante de los convenios.

El Defensor del Pueblo de Navarra entiende que la competencia del Estado para establecer la reducción salarial del personal laboral del servicio público, debe ejercerse, cuando así lo acuerde el Estado, teniendo en cuenta los cauces que, a su vez, establece el Estatuto de los Trabajadores al que se refiere el artículo 35.2 de la Constitución (como una protección y garantía de los derechos de estos por el legislador) para la modificación sustancial de las condiciones de trabajo. Sin embargo, el Decreto-ley no prevé que el Gobierno vaya a acudir –como parece que sería lo debido-, a la vía del art. 41 del Estatuto de los Trabajadores y, a través de la representación empresarial, vaya a plantear, negociar y, en su caso, decidir la reducción salarial, sino que ya impone directamente la concreta medida de la reducción, sin negociarla previamente, explica.

El Defensor del Pueblo de Navarra no cree que el Estado esté exento de acudir a la vía del art. 41 del Estatuto de los Trabajadores, ni que le exima de hacerlo lo dispuesto ni en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, ni en los artículos 32 y 38.10 del Estatuto del Empleado Público, por tres razones:

- la primera, porque estos preceptos no tienen como misión principal habilitar a la Administración para negar la negociación colectiva o para facultarle de modo general el incumplimiento de pactos y acuerdos aplicables a los trabajadores, sino todo lo contrario, es decir, persiguen garantizar la negociación colectiva conforme a la legislación laboral (art. 32) y el cumplimiento de los pactos y acuerdos, y tales preceptos solo permiten modificar estos excepcionalmente y por causa grave de interés público derivada de una alteración sustancial de circunstancias econó-

micas y en la medida estrictamente necesaria para salvaguardar el interés público (art. 38.10);

- la segunda, porque dichos preceptos contienen normas sustantivas para garantizar la negociación colectiva y los pactos, pero no normas que digan cómo se alteran estos últimos, como lo hace el art. 41 del Estatuto de los Trabajadores; y

- la tercera, porque, cualquiera que sea esta previsión para modificar pactos y acuerdos, aquí no se está ante una modificación de un pacto o acuerdo, sino ante la supresión por un norma con fuerza de ley de la gratificación extraordinaria de forma directa, dejando de lado el íter establecido con carácter general para todo trabajador, sea del sector público o del sector privado, como garantía básica de sus derechos por el art. 41 del Estatuto de los Trabajadores. Por tanto, ninguna norma del Real Decreto-ley, ni del Estatuto del Empleado Público, excluye la aplicación del art. 41 del Estatuto de los Trabajadores, por lo que una medida concreta de alteración sustancial de las condiciones de los trabajadores del alcance del art. 2.2 del Real Decreto-ley no podría acordarse al margen del Estatuto de los Trabajadores, norma a la que remite la Constitución (art. 35.2) para garantizar los derechos de los trabajadores, con independencia de que el empresario sea público o privado.

Tampoco cree el Defensor del Pueblo de Navarra que el silencio del Decreto-ley permita completarse con una aplicación del art. 41 del Estatuto de los Trabajadores, pues la lectura del art. 2 da idea bien clara de que el Decreto-ley ya ha decidido de antemano, de forma unilateral, indiscutible e incondicionada, la supresión de la gratificación extraordinaria del trabajador, por lo que no existe posibilidad real de negociar la medida de buena fe.

El Defensor del Pueblo de Navarra solicitó, asimismo, que se analizase si concurre en Real Decreto-ley 20/2012 el requisito constitucional del presupuesto habilitante de extraordinaria y urgente necesidad, en el caso de estas dos últimas medidas de supresión de la paga o gratificación extraordinaria del personal funcionario o laboral, llamadas a ser ejecutadas el próximo mes de diciembre de 2012. El Defensor reconoce que la utilización del Decreto-ley es constitucionalmente legítima si concurre una situación de extraordinaria y urgente necesidad y, además -este es el aspecto que resulta cuestionable-, si el objetivo que se persigue mediante la acción normativa que se desarrolla no puede alcanzarse a través del procedimiento legislativo, que ya prevé una tramitación de urgencia.

En la exposición de motivos del Decreto-ley, el Defensor del Pueblo de Navarra no ha encontrado, tras buscarla, una justificación explícita acerca de la necesidad de emplear esta figura normativa para la aprobación de estas concretas medidas, cuya aplicación efectiva se producirá varios meses después (en diciembre de 2012) y que podían haberse implementado a través del procedimiento legislativo de urgencia, con consecución del mismo objetivo de reducción del gasto de personal y participación activa del Congreso de los Diputados y del Senado. Pudiera llegar a argumentarse que, a los efectos de estabilidad presupuestaria que se persiguen con el conjunto de la norma, es relevante no ya cuándo se aplique la medida, sino la inmediata incorporación del mismo al ordenamiento jurídico, por la incidencia indirecta que pudiera tener. Pero, como se ha apuntado, pudiendo ser apro-

bada dicha medida por el procedimiento legislativo de urgencia con suficiente antelación a la fecha de su aplicación, debiera estudiarse si la utilización de la figura del Decreto-ley es acorde en este caso con lo que demandan la Constitución y el Tribunal Constitucional.

La tercera cuestión se refiere a la regulación que se efectúa del sistema de dependencia.

El Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, introduce distintas novedades en la regulación del sistema de la dependencia.

El Defensor del Pueblo de Navarra solicitó que se estudiasen varias de estas novedades o adiciones para ver si se adecuan a la Constitución, en la medida en que el Estado afecta derechos de los ciudadanos navarros, y ello se hace al margen de las competencias exclusivas que tiene reconocidas la Comunidad Foral de Navarra en materia de asistencia social por el artículo 44.17 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto.

Así, el art. 22.9 del Decreto-ley introduce un nuevo artículo 25 bis en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, con el propósito de establecer un régimen de incompatibilidad de prestaciones económicas entre sí y haciéndolo con tal grado de detalle y pormenorización que fija incluso cuáles de esas prestaciones son o no compatibles (como los servicios de prevención de la dependencia, de promoción de la autonomía personal, de teleasistencia, de ayuda a domicilio, centro de día y de noche).

En este punto, el Defensor del Pueblo de Navarra solicita que se analice si el Estado tiene competencia para regular con tanto detalle las prestaciones de los servicios sociales y su régimen de incompatibilidades. Este es un aspecto que, por el contrario, podría corresponder únicamente a la Comunidad Foral de Navarra en ejercicio de la competencia que, con el carácter de exclusiva, le atribuye el artículo 44.17 de la LORAFNA, en la materia de asistencia social.

Lo mismo habría que analizar en la nueva redacción dada a la disposición final primera de la Ley de Dependencia por el artículo 22.17 del Real Decreto-ley, en cuanto que habría que estudiar si es el Estado el competente para establecer, con todo detalle, que el derecho de acceso a las prestaciones derivadas del reconocimiento de la situación de dependencia se generará desde una determinada fecha o desde otra. Dicha cuestión, por tratarse de prestaciones incluidas en el título de asistencia social, sería competencia exclusiva de la Comunidad Foral de Navarra por disponerlo así el art. 44.17 de la LORAFNA.

También se solicitó que se analizar si el Estado se ha ajustado a sus competencias en la regulación que hace en la disposición adicional séptima del Decreto-ley, cuando regula las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales previstas en el artículo 18 de la Ley de Dependencia, que dejan de producir efectos retroactivos y a las que se vinculan plazos suspensivos. Dicha cuestión, por tratarse de prestaciones incluidas en el título de asistencia social, podría ser competencia exclusiva de la Comunidad Foral de Navarra ex art. 44.17 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, y no tanto del Estado.

Y también se solicitó el análisis, por las mismas razones, de las detalladas regulaciones contenidas en las disposiciones transitorias novena, décima y duodécima, y en la disposición final primera, del Decreto-ley. La primera disposición regula las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia pendientes de resolución a la entrada en vigor del Decreto-ley. La segunda fija las cuantías máximas de las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar, de asistencia personal y de la prestación vinculada al servicio. La tercera fija la intensidad de protección de los servicios establecidas para cada grado de dependencia (por horas mensuales). La disposición final primera modifica la disposición adicional sexta del Real Decreto-ley 8/2010, de 20 de mayo, en cuanto al aplazamiento y la periodificación del abono de los efectos retroactivos de las prestaciones económicas previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

Para el Defensor del Pueblo de Navarra, este grado de concreción normativa del Estado al respecto de estos aspectos, fijando con detalle efectos, plazos, cuantías, intensidades por horas mensuales, aplazamientos o periodificaciones de prestaciones sociales y económicas, etcétera, sin dejar margen a la legislación de la Comunidad Foral de Navarra, podría conllevar una posible afección de la competencia legislativa de esta en la materia que tiene atribuida de asistencia social por el artículo 44.17 de la LORAFNA, ya que corresponde a esta Comunidad Foral regular tales cuestiones específicas.

El Defensor del Pueblo de Navarra subrayó que esta solicitud de estudio no plantea una cuestión meramente competencial entre Navarra y el Estado, sino que, en el fondo, late una reducción de prestaciones de servicios sociales a ciudadanos y ciudadanas hecha por el Estado, por lo que debería analizase si este tiene competencia suficiente para ello. De no tener esa competencia, se estarían lesionando derechos e intereses legítimos de ciudadanos que sería preciso proteger por los poderes e instituciones públicas encomendadas para ello.

La Defensora del Pueblo de España comunicó que, previo el preceptivo informe de la Junta de Coordinación y Régimen Interior, en su última reunión de 15 de octubre de 2012, resolvió no interponer el recurso solicitado. Al escrito acompañaba las resoluciones adoptadas en cada caso.

En esas resoluciones se indicaba que es criterio habitual de la Defensoría del Pueblo no interponer recurso de inconstitucionalidad cuando la acción se ha iniciado por cualquiera de los restantes sujetos legitimados para ello.

En lo referido a las cuestiones competenciales, alegadas solo por el Defensor del Pueblo de Navarra, consideraba procedente abstenerse de intervenir sin efectuar pronunciamiento alguno en este ámbito, dado que el Parlamento de Navarra había anunciado la interposición del recurso,

En lo relativo al presupuesto de extraordinaria y urgente necesidad del Real Decreto-ley, la Defensora del Pueblo consideraba que concurría el mismo.

En lo relativo a la modificación del tipo del IVA, la Defensora del Pueblo consideraba que es este “un impuesto armonizado comunitariamente, que tiene una aplicación similar en

todos los Estados y con la única variación de los tipos impositivos que tienen un estrecho margen de maniobra y siempre bajo las indicaciones de la Comisión Europea. Amén de que el ingreso en el euro ha representado para España cesión de soberanía sobre control de la moneda y, por tanto, del déficit. Nadie es ajeno al conocimiento de la situación socioeconómica que estamos atravesando…"

En lo relativo a la supresión de la paga extraordinaria de diciembre a los empleados públicos, consideraba la medida justificada por la situación económica y las obligaciones internacionales del Estado respecto a la contención del déficit y la restricción del gasto. No se pronuncia sobre la expropiación del derecho a la paga extraordinaria por ser esta una cuestión que ya ha planteado el Parlamento de Navarra ante el Tribunal Constitucional. Y, finalmente, considera procedente recomendar a la Secretaría de Estado de las Administraciones Públicas que se restrinja la aplicación del Real Decreto-ley a la cuantía no devengada de la paga extraordinaria referida al momento de su publicación e instar a la concreción del destino de las cantidades derivadas de la supresión de la misma y la habilitación de fórmulas adicionales a las previstas de manera que puedan beneficiarse de ellas la totalidad de los empleados públicos afectados por la supresión de la paga.

### 3.2.19. Exención del copago farmacéutico por las personas con discapacidad.

**Administración competente:** Departamento de Salud.
**Materia:** Salud. Copago farmacéutico. Protección de las personas con discapacidad.
**Actuación:** Supervisión de la actuación administrativa.

Una entidad de apoyo a las personas con discapacidad que actúa a nivel nacional trasladó a esta institución una serie de consideraciones referentes a la aportación al gasto farmacéutico de este colectivo.

En concreto, la entidad indicó que, en la página web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, se publicaba, a modo de aclaraciones, una serie de respuestas a preguntas frecuentes sobre el nuevo modelo de prestación farmacéutica. Entre esas cuestiones, se aludía a la exención en la aportación de personas con discapacidad con un grado superior al 33% (con remisión a lo dispuesto en la Ley de Integración Social de los Minusválidos) y, en particular, al caso de los jubilados con discapacidad, aclarando que primaba esta última circunstancia y, por tanto, operaba la exención.

La entidad indicaba que, sin embargo, la realidad -a nivel nacional- es que tales previsiones no se cumplen en muchos casos, y, así, existen personas con discapacidad, en particular jubilados, que están abonando los medicamentos, aun cuando tienen derecho a la exención. A ello contribuye, según la entidad, que esta exención no es conocida en algunos centros de salud y oficinas de farmacia, que no cuentan con información precisa al respecto, y una posible falta de coordinación entre los órganos administrativos que han de actuar para determinar el régimen de copago en este caso (Administraciones competentes en materia sanitaria, tributaria y de reconocimiento de la discapacidad).

Habida cuenta del interés general de la cuestión y del colectivo afectado, se solicitó al Departamento de Salud que informara sobre la existencia de reclamaciones acerca de la cuestión suscitada, de las medidas adoptadas o que fueran a adoptarse de oficio para garantizar la exención a aquellas personas con discapacidad que les correspondiera, así como de las medidas de coordinación con otros Departamentos que pudieran contribuir a hacerla efectiva.

El Departamento de Salud informó lo siguiente:

a) El artículo 94 bis punto 8 del Real Decreto-ley 16/2012 establece que "estarán exentos de aportación [en la prestación farmacéutica], los usuarios y sus beneficiarios de: a) Afectados del síndrome tóxico y personas con discapacidad en los supuestos contemplados en su normativa específica".

b) El único colectivo de discapacitados para los que se contempla la farmacia gratuita en su normativa específica es el colectivo de beneficiarios de las prestaciones económicas y sociales de la LISMI (Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de las personas con discapacidad) a que se refieren los arts. 4, 5 y 6 del Real Decreto 383/1984, de 1 de febrero, por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones económicas y sociales de dicha Ley.

c) Este colectivo ha sido identificado como tal por el Instituto Nacional de la Seguridad Social asignándoles el código TSI 001 (exento de aportación), información que se transmite al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para que proceda a su integración en la base de datos del Sistema Nacional de Salud y en las diferentes bases de tarjeta sanitaria de las Comunidades Autónomas.

d) En función de dicha normativa, para tener asignado el tipo de aportación TSI 001 (farmacia gratuita), las personas con discapacidad tienen que cumplir 2 criterios: Tener una minusvalía igual o superior al 33%, y no tener derecho, por cualquier otro título, a la cobertura sanitaria pública.

e) En la Base de Datos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea constan 49 personas que reúnen los dos requisitos indicados.

f) Las personas con discapacidad cuyo acceso a la condición de asegurados o beneficiarios se realiza por cualquiera de las otras vías establecidas en el art 3 de la Ley 16/2003, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, se encuentran registradas en la Base de Datos de TSI con el tipo de aportación a la prestación farmacéutica que les corresponda según sus características de aseguramiento y renta, de acuerdo a la información transmitida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

g) Hay que recordar que los criterios de inclusión de los colectivos en un determinado código de aportación farmacéutica no los desarrollan los sistemas provinciales de Salud, sino el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

h) Con criterios de vocación de servicio, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha desarrollado un dispositivo de recepción y atención de reclamaciones, pero la responsabilidad de aceptar o desestimar una reclamación es del Instituto Nacional de la Seguridad Social, que posteriormente redirige las propuestas estimadas favorablemente al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para que éste ejecute el código de aportación del individuo.

i) Han llegado más de 2.000 reclamaciones a este dispositivo, pero el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no sabría diferenciar cuántas están exactamente en la situación que nos ponen de manifiesto. Lo que sí sabe es que una cosa es la reclamación y otra es la estimación de dicha reclamación, que no corresponde al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

A la vista de la información transmitida, en la que se exponían los datos de personas que en Navarra constan como beneficiarias de esta exención, así como la coordinación apreciada con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, a efectos de facilitar la atención de reclamaciones, se puso fin a la actuación.

### 3.2.20. Retrasos en los pagos de ayudas a las familias y a la conciliación de la vida laboral y familiar.

**Administración competente:** Departamento de Políticas Sociales.
**Materia:** Bienestar social. Ayudas al apoyo a las familias y a la conciliación de la vida laboral y familiar.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La institución tuvo conocimiento por los medios de comunicación de posibles demoras en el pago de ayudas destinadas al apoyo a las familias y a la conciliación de la vida laboral y familiar (ayudas por partos múltiples, ayudas por excedencia laboral, ayudas por el nacimiento del tercer hijo, ayudas a familias con cuatro o más hijos, etcétera). A este respecto, se había publicado que, por razones de índole presupuestaria, un elevado número de familias se habían visto afectadas en su derecho a la percepción de este tipo de ayudas, habiendo de soportar retrasos en los pagos que les correspondían, generándose el consiguiente malestar.

Habida cuenta de lo publicado, así como de la presentación en esta institución de quejas y consultas acerca de esta cuestión, y con la finalidad también de conocer con mayor grado de detalle esta problemática, se solicitó al Departamento de Políticas Sociales que facilitara información sobre los siguientes extremos:

- Tipos o modalidades de ayudas en el ámbito de la protección a la familia concretamente afectadas por el retraso en los pagos que, al parecer, se ha dado.

- Cuantías correspondientes a estos retrasos, en función de las modalidades de ayudas adoptadas.

- Número de familias afectadas, según el mismo criterio (por modalidad de ayuda).

- Medidas adoptadas o que vayan a adoptarse para procurar solventar esta problemática.

El Consejero de Políticas Sociales emitió el siguiente informe:

"En el año 2011, como consecuencia de la aprobación de los Acuerdos del Gobierno de Navarra de 7 y 28 de septiembre, por el que se adoptan medidas para garantizar el cumplimiento del objetivo de estabilidad presupuestaria, y por el que se determinan las retenciones de crédito a practicar en el presupuesto de gastos del ejercicio 2011 para el cumplimiento del objetivo de déficit, respectivamente, se produjo la denegación de solicitudes de prestaciones económicas en materia de familia. Algunas de dichas solicitudes, sin embargo, no se resolvieron de forma expresa. Esta circunstancia dio lugar a la presentación de varias quejas ante la Institución del Defensor del Pueblo.

Asimismo, otras ayudas que ya habían sido concedidas sufrieron un retraso en su abono. No dejó de abonarse, sin embargo, ninguna ayuda que ya se hubiera concedido.

En el año 2012, con la finalidad de dar cabida a las solicitudes que en el año anterior no pudieron ser atendidas por falta de disponibilidad presupuestaria, se han aprobado diversas convocatorias de ayudas que amparan dichas solicitudes. Se trata de las siguientes:

1) Convocatoria de ayudas económicas directas de pago periódico por excedencia para el cuidado de hijos e hijas, aprobada por la Orden Foral 233/2012, de 22 de mayo, de la Consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud (publicada en el BON núm. 111, de 12 de junio de 2012). Su base 4.1.f) establece, como requisito para tener derecho a la percepción de la ayuda, que la excedencia se haya iniciado en el año 2011 o en el 2012.

2) Convocatoria de ayudas económicas directas como medida para fomentar la corresponsabilidad familiar en el cuidado e hijos e hijas, para padres que durante el año 2011 hayan disfrutado de una excedencia por tal motivo, aprobada por la Orden Foral 234/2012, de 22 de mayo (publicada en el BON núm. 111, de 12 de junio de 2012).

3) Convocatoria de ayudas económicas de pago periódico por parto, adopción o acogimientos múltiples ocurridos en los años 2011 y 2012, aprobada por la Orden Foral 235/2012, de 22 de mayo, de la Consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud (publicada en el BON núm. 110, de 11 de junio de 2012; corrección de errores realizada por la Orden Foral 330/2012, de 21 de junio, y publicada en el BON núm. 147, de 26 de julio de 2012).

4) Convocatoria de ayudas económicas a familias por cuarto y sucesivos hijos en los años 2011 y 2012, aprobada por la Orden Foral 239/2012, de 24 de mayo, de la Consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud (publicada en el BON núm. 119, de 21 de junio de 2012).

5) Convocatoria de ayudas económicas directas de pago único por la incorporación a las familias, durante el año 2011 y hasta el 22 de marzo de 2012, de un menor, siempre que se trate del tercero o sucesivos, con motivo de nacimiento, adopción o acogimiento, como medida encaminada al fomento de la natalidad, aprobada por la Orden Foral 240/2012, de 24 de mayo, de la Consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud (publicada en el BON núm. 117, de 19 de junio de 2012).

6) Convocatoria de ayudas para familias que residan en la Comunidad Foral de Navarra y que durante el año 2011 hayan contratado a personas para trabajar en el servicio doméstico y/o en el acompañamiento de menores, mayores o dependientes moderados, con el fin de facilitar la conciliación de la vida familiar, profesional y personal de las familias contratantes, aprobada por la Orden Foral 241/2012, de 24 de mayo, de la Consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud (publicada en el BON núm. 119, de 21 de junio de 2012).

Las solicitudes presentadas al amparo de estas convocatorias de ayudas se están tramitando con normalidad, en cumplimiento de lo que disponen las respectivas bases reguladoras. La actual situación de cada una de ellas podría resumirse de la siguiente forma:

a) Ayudas para partos múltiples: se han presentado 144 solicitudes. Salvo las de los niños y niñas nacidas en julio, todas las solicitudes se encuentran resueltas y pendientes de abono.

b) Ayudas por excedencia: se han presentado 643 solicitudes, habiéndose resuelto 107.

c) Ayudas para facilitar la corresponsabilidad: se han presentado 11 solicitudes, habiéndose resuelto todas ellas, encontrándose pendientes de abono.

d) Ayudas por tercer hijo: se han presentado 691 solicitudes. Todas ellas están resueltas y pendientes de abono, salvo 21 solicitudes respecto de las que se ha pedido la aportación de documentación complementaria.

e) Ayudas por cuarto hijo: se han presentado 1.934 solicitudes, de las que 1.500 corresponden a solicitudes de renovación de la ayuda, cuyo plazo finalizó el 20 de agosto. De las restantes, se han resuelto 188 solicitudes, que se encuentran pendientes de abono.

f) Ayudas por la contratación de una persona para trabajar en el servicio doméstico y/o en el acompañamiento de menores, mayores o dependientes moderados: se han presentado 190 solicitudes, habiéndose resuelto su gran mayoría y encontrándose éstas pendientes de abono.

El Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, organismo autónomo adscrito a este Departamento y competente para la tramitación de las solicitudes, concluía que “se están

poniendo todos los medios posibles para resolver aquéllas en el menor tiempo posible, informándose asimismo a las personas y familias solicitantes del estado en que se encuentra el procedimiento de resolución de sus expedientes. Todo ello con la finalidad de que puedan cobrar las ayudas que les corresponden en el menor tiempo posible."

A la vista del informe, la institución consideró oportuno recordar al Departamento de Políticas Sociales su deber legal de resolver las solicitudes de dicha ayudas y de abonarlas a los interesados en los plazos correspondientes, determinados por la normativa y convocatorias de aplicación, adoptando para ello las medidas precisas, de gestión, presupuestarias o de otra índole.

Con este recordatorio se puso fin a la actuación.

### 3.2.21. Discriminación para optar a la adopción nacional, al requerirse a los adoptantes que no tengan hijos.

**Administración competente:** Departamento de Políticas Sociales.
**Materia:** Infancia. Adopción.
**Actuación:** Sugerencia normativa.

La institución tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de una carta en la que unos ciudadanos exponían que, hace seis años, llevaron a cabo una adopción internacional y actualmente solicitan una adopción nacional de un menor de dos años. En su carta, estos ciudadanos referían que el vigente artículo 75 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, da prioridad, en la adopción nacional, a aquellas personas o núcleos familiares sin hijos, salvo para menores con necesidades especiales.

En este sentido, los ciudadanos que escribían la carta consideraban que este requisito de no tener hijos previamente es un elemento discriminatorio para poder optar a la adopción nacional, y que no es un criterio garante de mayor idoneidad para asegurar o elegir el mejor recurso existente para cada menor, dado que –señalaban- la adopción debe ser una herramienta para proporcionarle al menor el mejor medio y contexto familiar. Añadían que dicho requisito legal puede provocar la paradoja de que, a unos padres que se les asigne un menor de adopción nacional, puedan, en cambio, sin ningún tipo de restricción legal, ampliar la familia con un menor en adopción internacional, lo que no es posible en el caso contrario, por las razones apuntadas.

A la vista de todo lo anterior, estos ciudadanos solicitaban expresamente la modificación o eliminación del mencionado precepto (artículo 75 de la Ley Foral 15/2005), por considerarlo discriminatorio, producir un agravio comparativo entre las diferentes familias adoptivas navarras y, sobre todo, atentar contra la propia filosofía adoptiva, que no es otra que la supremacía e interés del menor y no de los adultos.

Considerando el interés que suscitaba la cuestión planteada en esta carta, se recabó la opinión del Departamento de Políticas Sociales acerca de una posible modificación de este

precepto legal en el sentido expresado por los ciudadanos, y, en especial, sobre si la redacción actual puede considerarse discriminatoria o contraria al superior interés del menor, o sobre la conveniencia de cambiar el criterio legal actualmente vigente por otras razones que puedan concurrir [art. 73 h) de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre].

El Departamento de Políticas Sociales informó que se está tramitando una modificación del artículo 75 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, consistente en eliminar el apartado primero que recogía la prioridad en la adopción nacional de parejas sin hijos.

### 3.2.22. Denegación de visado para volver a España a una ciudadana de Nigeria residente en Navarra y casada con un ciudadano navarro.

**Destinataria:** Defensora del Pueblo de España.
**Materia:** Extranjería. Visados.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La institución se dirigió a la Defensora del Pueblo para darle cuenta de que, en un medio de comunicación, aparecía la noticia de los problemas que estaba padeciendo una ciudadana de Nigeria, casada con un ciudadano navarro desde hace seis años y residente ella en Navarra de forma legal. Según esas noticias, la ciudadana había viajado las pasadas navidades a Nigeria para visitar a su familia y, desde entonces, permanecía en este país sin poder salir del mismo.

Según manifestaba el esposo de la ciudadana en los medios de comunicación, a pesar de los muchos trámites administrativos realizados para lograr que su cónyuge pudiera volver a España con su marido, no habían podido lograrlo y se daban continuamente requerimientos y errores administrativos que impedían la reunificación.

Se solicitaba a la Defensora que, en la medida de sus posibilidades, se realizaran por su oficina las gestiones que considerase precisas para dar a este problema la solución más rápida posible, siempre dentro de las previsiones de la legislación aplicable.

La Defensora del Pueblo informó que había iniciado una investigación ante el Consulado General de España en Lagos para que informase sobre los motivos por los que se produjo la denegación del visado a la referida ciudadana y sobre el estado de la tramitación de su solicitud de visado, requiriendo la información con urgencia.

### 3.2.23. Asistencia sanitaria a las personas inmigrantes en situación administrativa irregular.

**Administración competente:** Departamento de Salud.
**Materia:** Salud. Asistencia sanitaria pública a las personas inmigrantes en situación administrativa no regular.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

A través de distintas noticias aparecidas en los medios de comunicación, se difundió que el Departamento de Salud estaba estudiando medidas a adoptar respecto de la asistencia

sanitaria pública a prestar a los inmigrantes en situación irregular a partir del 1 de septiembre de 2012.

Dichas medidas de posible adopción por el Departamento de Salud traían causa del reciente Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud, en el que se dispone que los extranjeros tienen derecho a la asistencia sanitaria en España en los términos previstos en la legislación vigente en materia sanitaria.

Esta legislación sanitaria se compone tanto de las leyes aprobadas por el Estado, como de las que han promulgado las Comunidades Autónomas conforme a sus Estatutos.

La legislación sanitaria del Estado de carácter básico, conforme a las modificaciones introducidas por el citado Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, establece que los extranjeros no registrados ni autorizados como residentes en España, recibirán a partir del 1 de septiembre de 2012 asistencia sanitaria en las modalidades de urgencia por enfermedad grave o accidente, cualquiera que sea la causa, hasta el alta médica, y en los casos de embarazo, parto y posparto.

Por su parte, en lo que atañe a Navarra, el artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, al definir los titulares del derecho a la asistencia sanitaria pública que presta la Comunidad Foral de Navarra, establece que la asistencia sanitaria es de cobertura universal y que se extiende, en todos sus niveles y modalidades, por igual, a todas las personas que residan en los municipios de Navarra y que "*también se extiende a los inmigrantes que residan en los municipios de Navarra con independencia de su situación legal o administrativa*."

Atendiendo a la regla constitucional derivada del conjunto "legislación básica-legislación de desarrollo autonómico" en materia de sanidad, propia de la distribución de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas, y al hecho de que Navarra tiene competencia exclusiva en materia de sanidad interior en virtud de su régimen foral, el referido artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, no habría quedado sin vigencia, ni desplazado, ni derogado por efecto del Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, pues esta legislación estatal se conforma como una norma básica que perfila unos derechos mínimos de los extranjeros en situación irregular, pero que las leyes navarras pueden ampliar o mejorar, y eso es lo que hace el vigente artículo 11 de la citada Ley Foral. Al respecto, es suficiente con citar la constante doctrina del Tribunal Constitucional, reiterada en su reciente Sentencia 22/2012, de 16 de febrero.

Por tanto, como quiera que el artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, mantiene plena vigencia y es de obligado cumplimiento por la Administración sanitaria de la Comunidad Foral de Navarra, se vio oportuno formular al Departamento de Salud un recordatorio de deberes legales, de tal modo que, mientras dicho artículo 11 no sea derogado o modificado por una Ley Foral, se aplique dicho precepto legal, en todos sus conte-

nidos, lo que implica prestar la asistencia sanitaria pública y sin cobro de tasa o precio a las personas inmigrantes con residencia en Navarra que se encuentren en situación irregular, incluso a las llegadas a partir del 1 de abril de 2012 o del 1 de septiembre de 2012 y fijen su residencia en Navarra.

Por ello, se solicitaba a la Consejera de Salud que manifestara su aceptación o no de este recordatorio de deberes legales en el plazo máximo de dos meses que fija el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, y, en su caso, las medidas a adoptar al respecto.

El Departamento de Salud no aceptó el recordatorio de deberes legales y argumentó su rechazo en lo siguiente:

1) La Comunidad Foral de Navarra tiene, desde 1991, un sistema de acceso a la asistencia sanitaria propio mediante el cual se ha venido extendiendo la cobertura sanitaria pública, dentro de su territorio, a aquellas personas que no tuviesen la posibilidad de acceder a la misma en virtud de la normativa estatal.

   En primer lugar, se aprobó el Decreto Foral 71/1991, de 21 de febrero, por el que se extendió la asistencia sanitaria pública a todas las personas que careciesen de protección sanitaria pública o posibilidad de acceso a la misma por cualquier título jurídico, en consonancia con lo establecido en el Real Decreto 1088/1989, de 8 de septiembre, por el que se extiende la cobertura de la asistencia sanitaria de la Seguridad Social a las personas sin recursos económicos suficientes.

   Posteriormente se aprobó el Decreto Foral 640/1996, de 18 de noviembre, por el que se establecen el procedimiento y las condiciones para el acceso a las prestaciones del régimen de universalización de la asistencia sanitaria pública en la Comunidad Foral de Navarra.

   Con la aprobación de ese decreto foral se pretendió completar la regulación del principio de universalización de la asistencia sanitaria pública en Navarra, que había sido objeto de regulación anteriormente mediante el Decreto Foral 71/1991, de 21 de febrero.

2) El sistema de acceso establecido en el Decreto Foral 640/1996 citado exige como requisitos la residencia en Navarra durante, al menos, un año y el pago de una cuota en función de ingresos. Las personas que no tienen ingresos (nacionales y no nacionales, regulares e irregulares) venían obteniendo la Tarjeta Sanitaria Individual del Sistema Nacional de Salud en virtud del Real Decreto 1088/1989, de 8 de septiembre, por el cual se ha dado "entrada" al sistema sanitario público nacional a los sin recursos, únicamente con el cumplimiento del requisito de empadronamiento. Los extranjeros han tenido acceso al Sistema Nacional de Salud a través del procedimiento previsto en el Real Decreto 1088/1989 en virtud de la modificación que se realizó en el artículo 12 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de Extranjería, mediante la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre.

3) Mediante el Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejora de la calidad y seguridad de sus prestaciones, ha variado el acceso a la Tarjeta Sanitaria Individual del Sistema Nacional de Salud. Dentro de las modificaciones realizadas destacan dos:

a) La práctica inclusión en el sistema de todos los nacionales y no nacionales en situación de regularidad. Por una u otra vía todos los nacionales van a poder obtener la Tarjeta Sanitaria Individual como asegurados o beneficiarios bien por tener una vinculación con la Seguridad Social, por no tenerla pero tener ingresos inferiores a 100.000 euros año, o, en el resto de casos (los residuales), por poder suscribir Convenios Especiales.

b) La exclusión parcial de los inmigrantes irregulares. La exclusión es parcial porque se les reconoce la asistencia de urgencias, las asistencias ligadas al embarazo y parto y la total para menores de edad. Además, el Ministerio ha manifestado que también estarían incluidos todos aquellos servicios relacionados con la salud pública. Por tanto, se excluye la posibilidad del acceso al sistema sanitario público por el mero hecho de estar empadronado.

En la Comunidad Foral de Navarra, como no podría ser de otra forma, esta nueva regulación tuvo consecuencias. En lo que afecta a los asegurados las siguientes:

- La práctica totalidad de nacionales y no nacionales regulares que tenían reconocida la cobertura sanitaria en Navarra (exclusivamente) en virtud del Decreto Foral 640/1996 van a tener la condición de asegurado o beneficiario del Sistema Nacional de Salud. Ello implica la pérdida de virtualidad, aunque no total, del propio Decreto Foral, además de dejar de ingresar unos ingresos que se venían obteniendo por el pago de las cuotas anuales recogidas en el citado Decreto Foral 640/1996.

- Hay que regular la situación en que van a quedar los inmigrantes en situación irregular. El punto de partida de esta regulación debía de ser el artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, que dispone que la asistencia sanitaria pública, de cobertura universal, se extiende a todas las personas que residan en los municipios de la Comunidad Foral de Navarra, incluidos los inmigrantes, con independencia de su situación legal o administrativa. En este sentido se entiende que la Comunidad Foral de Navarra tiene, en el ejercicio de sus competencias y con sus fondos propios, la posibilidad de mejorar el límite común mínimo para todo el Estado fijado por la normativa básica y así atender a colectivos que de otra forma podrían quedar excluidos.

4) Para poder incluir a las nuevas personas “excluidas” se vio oportuna la modificación del DF 640/1996, donde se recogerían todos los supuestos en que se puede

acceder a este sistema. Hay destacar que este régimen se ha venido utilizando en Navarra desde 1996 hasta hoy en día, sin que previamente a abril de 2012 haya sido cuestionado por nadie y sin que fuese derogado expresamente por la Ley Foral 11/2010, aspecto que ahora parece ponerse en cuestión desde determinados ámbitos sociales.

5) El propio artículo 11 de la Ley Foral 17/2010 ya apunta el requisito de la residencia y no señala que la asistencia tenga carácter de gratuita. En consecuencia, los requisitos del Decreto Foral 640/1996 seguían siendo válidos: residencia (un año) y aportación económica.

6) Con la modificación operada mediante el Decreto Foral 117/2012 para el acceso de estas personas a la asistencia sanitaria pública (cartera básica y suplementaria de servicios) se mantienen los dos requisitos establecidos en el Decreto Foral 640/1996:

   - Residencia de un año en Navarra.

   - Pago de una cuota.

   A efectos de buscar los mínimos perjuicios posibles se excepcionó del requisito de un año de empadronamiento a aquellos inmigrantes irregulares que tuviesen su residencia en Navarra con fecha de 1 de septiembre de 2012 (fecha en la que pierden su Tarjeta Individual Sanitaria).

   Por otro lado, se coordinó con el Departamento de Políticas Sociales una línea de ayudas por la cual los inmigrantes irregulares que quisieran acceder al documento de universalización del Departamento de Salud pudiesen obtenerlo a través de una subvención concedida por el primero que amparase el 100% del costo del mismo.

   Se han mantenido los requisitos que ya venían aplicándose en Navarra por los siguientes motivos: coherencia, justicia con respecto a los ciudadanos nacionales que se querían desde 1996 adherir al régimen, evitar efectos llamada.

7) El Gobierno de la Nación interpuso, ante el Tribunal Constitucional, un conflicto positivo de competencias frente al Decreto Foral 117/2012 (entendiendo que el Decreto Foral 640/1996 había sido derogado tácitamente por el Real Decreto Ley 16/2012) y la eficacia del régimen de universalización de Navarra ha sido suspendida por el propio Tribunal Constitucional desde el 9 de enero de 2013.

8) Posteriormente, con fecha de 14 de febrero de 2013 el Parlamento de Navarra ha aprobado una Ley Foral por la cual los inmigrantes irregulares con un día de residencia en Navarra van a poder acceder, gratuitamente, a las prestaciones sanitarias del Departamento de Salud.

9) Finalmente, la propuesta de Decreto Foral por la que se modificó el Decreto Foral 640/1996 cumplió con todos los trámites legales establecidos, incluido el Dictamen positivo del Consejo de Navarra.

Con el rechazo del recordatorio de deberes legales y la constatación de la publicación y entrada en vigor de la Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero, por la que se reconoce a las personas residentes en Navarra el derecho de acceso a la asistencia sanitaria gratuita del sistema público sanitario de Navarra, que deroga expresamente el Decreto Foral 640/1996, de 18 de noviembre, sus modificaciones y disposiciones de desarrollo, se puso fin a la actuación.

### 3.2.24. Impulso de una modificación del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra para facilitar el acceso de los funcionarios a tareas de voluntariado.

**Administración competente:** Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.
**Materia:** Función pública. Compatibilidad para la realización de tareas de voluntariado.
**Actuación:** Sugerencia normativa.

Con el fin de facilitar el derecho de las personas físicas al voluntariado y, en definitiva, el derecho a participar en la vida social en apoyo de las personas más necesitadas, la institución se dirigió al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior formulándole la siguiente sugerencia:

"Que se impulse una modificación del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra para que los funcionarios públicos, incluso aquellos que tienen asignados complementos de dedicación exclusiva o de incompatibilidad, tengan reconocido el derecho a ejercer, de forma altruista, gratuita, sin ánimo de lucro y autónoma respecto de los poderes públicos, el título profesional correspondiente a su respectivo puesto de trabajo, en tareas de voluntariado, siempre que el desempeño de esas tareas no se realice en la jornada de trabajo funcionarial, ni se impida o menoscabe el cumplimiento de los demás deberes del funcionario, ni se comprometa su imparcialidad o su independencia ni se perjudiquen los intereses generales".

Esta sugerencia normativa respondía al hecho de que:

a) El artículo 57.1 del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra (aprobado por el Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto), declara incompatible, con carácter general, el desempeño de la función pública con el ejercicio de cualquier cargo, profesión o actividad, públicos o privados, por cuenta propia o ajena, retribuidos o meramente honoríficos, que impidan o menoscaben el estricto cumplimiento de los deberes del funcionario, comprometan su imparcialidad o independencia o perjudiquen los intereses generales.

b) A su vez, los funcionarios que desempeñen puestos de trabajo que tengan asignado el complemento de dedicación exclusiva están sujetos, además de a la anterior incompatibilidad general, a la prohibición específica que dispone el artículo 45.2 del mismo Estatuto de realizar actividades lucrativas en el sector público o en el sector privado, con excepción de la docencia en centros universitarios y de la administración del patrimonio personal o familiar.

c) Del mismo modo, los funcionarios que desempeñen puestos de trabajo que tengan asignado el complemento de incompatibilidad están sujetos, además de a la anterior incompatibilidad genérica, a la prohibición específica que dispone el artículo 46.2 del citado Estatuto del Personal del ejercicio profesional del título correspondiente a su respectivo puesto de trabajo.

d) Por otro lado, la Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, regula la participación activa, libre, solidaria, altruista y responsable de los ciudadanos y ciudadanas en las actuaciones de voluntariado, a través de organizaciones sin ánimo de lucro de cualquier titularidad y que desarrollen programas o actividades continuadas de esta naturaleza en Navarra.

   El voluntariado comprende todo comportamiento social de personas que libre y altruistamente se organizan en entidades sin ánimo de lucro para prestar servicios a las personas o a la comunidad, con el objetivo de la solidaridad entre los seres humanos.

   El voluntariado responde a principios que fija el artículo 3 de la Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, entre ellos la gratuidad en el servicio que se presta no buscando beneficio material alguno, la autonomía respecto a los poderes públicos, la solidaridad con otras personas o grupos, la responsabilidad para que la ayuda sea mantenida en el tiempo con el máximo de calidad, etcétera. Las personas voluntarias que se integran en las organizaciones sin ánimo de lucro para realizar tareas de tipo cívico o social tienen los derechos y las obligaciones que marcan los artículos 6 y 7 de la Ley Foral.

   El artículo 12 de la Ley Foral del Voluntariado contempla que las Administraciones Públicas de Navarra fomenten el voluntariado y la solidaridad en el seno de la sociedad civil, pudiendo llegar incluso al caso de la cesión temporal, suficientemente motivada, con dedicación plena o parcial, de personal perteneciente a las Administraciones Públicas.

e) Sin embargo, ni de la lectura del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, ni de la Ley Foral del Voluntariado, se desprende de una forma clara que los funcionarios públicos de puestos de trabajo que tengan asignado complementos de dedicación exclusiva o de incompatibilidad puedan ejercer el título profesional correspondiente a su respectivo puesto de trabajo en funciones de voluntariado, sin ánimo de lucro, en organizaciones o entidades de voluntariado.

Por el contrario, una lectura restrictiva de los artículos 45, 46 y 57 del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra puede conducir a que está prohibido el ejercicio profesional del título correspondiente al puesto de trabajo incluso en tareas de voluntariado.

f) La actual crisis económica está provocando graves y dramáticas situaciones humanas y familiares que han provocado una movilización de la sociedad civil de forma altruista y responsable. Cada vez son más las personas que, a través del voluntariado, apuestan por la solidaridad con otras personas o grupos, particularmente con los más desfavorecidos, para ayudarles a superar situaciones de desigualdad social.

En ese sentido, una sociedad democrática, abierta, moderna y participativa, como la que postula el artículo 3 h) de la Ley Foral del Voluntariado, debiera posibilitar, sin trabas jurídicas o formales, o sin razones suficientes, que también los funcionarios públicos, incluso aquellos que tienen asignados complementos de dedicación exclusiva o de incompatibilidad, puedan ejercer, de forma altruista, gratuita, sin ánimo de lucro y autónoma respecto de los poderes públicos, en tareas de voluntariado, el título profesional correspondiente a su respectivo puesto de trabajo, siempre que el desempeño de esas tareas de voluntariado no se realice en la jornada de trabajo funcionarial, ni impida o menoscabe el cumplimiento de los demás deberes del funcionario, ni comprometa su imparcialidad o su independencia ni perjudique los intereses generales.

El Departamento de Presidencia, Justicia e Interior emitió el correspondiente informe, en el que ponía de manifiesto las siguientes consideraciones:

1ª. Los artículos del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra que regulan aspectos que tienen que ver con este tema son los siguientes:

- Artículo 57.1: "El desempeño de la función pública es incompatible con el ejercicio de cualquier cargo, profesión o actividad, públicos o privados, por cuenta propia o ajena, retribuidos o meramente honoríficos, que impidan o menoscaben el estricto cumplimiento de los deberes del funcionario, comprometan su imparcialidad o independencia o perjudiquen los intereses generales."

- Artículo 45.2: "Quienes desempeñen dichos puestos de trabajo prestarán sus servicios en régimen de plena disponibilidad y de total y absoluta dedicación y no podrán realizar ninguna otra actividad lucrativa ni en el sector público ni en el privado, con excepción de la docencia en centros universitarios y de la administración del patrimonio personal o familiar."

- Artículo 46.2: "Quienes desempeñen dichos puestos de trabajo tendrán prohibido el ejercicio profesional del título correspondiente a su respectivo puesto de trabajo."

2ª. La Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado de Navarra, entiende por voluntariado la prestación de servicios a las personas o a la comunidad de una manera libre, gratuita y altruista, excluyendo expresamente las actividades que se presten con motivo de una relación laboral de cualquier tipo o que supongan una sustitución de un trabajo remunerado. En este sentido, las personas voluntarias están obligadas a rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir por su actividad.

3ª. Este tema ya se ha planteado en diferentes ocasiones en los últimos años a esta Dirección General, que es el órgano que tramita los expedientes de incompatibilidad del personal. Teniendo en cuenta la normativa antes apuntada, desde esta Dirección General no hemos puesto inconveniente alguno a la realización de actividades de voluntariado por parte del personal, siempre que, como en cualquier otra actividad que se pueda desarrollar al margen del puesto de trabajo de la Administración, se realice fuera de su jornada laboral y no interfiera en el desempeño de su puesto de trabajo.

En este sentido, no existe tampoco colisión para aquellos empleados que perciben los complementos de dedicación exclusiva o de incompatibilidad, ya que podemos interpretar que la realización de actividades de voluntariado no es una actividad lucrativa ni el ejercicio profesional del título correspondiente.

Por ello, a juicio del Departamento, no es necesario modificar el Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra para facilitar el acceso de los funcionarios a tareas de voluntariado, ya que, con los criterios antes apuntados, pueden desarrollarlas sin problema alguno.

Agradeciendo la respuesta dada, la institución entendió insuficiente la respuesta de la Administración, a la vista de: la finalidad social de la sugerencia, consistente no solo en permitir de facto, sino también en recoger y apoyar por el Gobierno y, en su caso, por el Parlamento de Navarra, la actividad del voluntariado por parte del personal de las Administraciones Públicas de Navarra; que la modificación normativa que se sugiere se extendería a todas las Administraciones Públicas de Navarra y, por tanto, iría más allá del criterio interpretativo que actualmente emplea la Dirección General de Función Pública referido únicamente, por razones competenciales, al personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos públicos; y que otorgaría más seguridad jurídica la regulación legal y expresa de una previsión de compatibilidad que la aplicación de un criterio interpretativo, que no está exteriorizado y que, en última instancia, puede cambiarse por la autoridad administrativa que esté al frente de la unidad competente en cada momento.

Por ello, la institución se reiteraba en lo positivo que se vería, desde la práctica totalidad de puntos de vista, el impulso de una modificación del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra para que todos los funcionarios públicos de Navarra, pertenezcan a la Administración que pertenezcan, tuvieran reconocido el derecho a ejercer, de forma altruista, gratuita, sin ánimo de lucro y autónoma respecto de los pode-

res públicos, el título profesional correspondiente a su respectivo puesto de trabajo, en tareas de voluntariado, siempre que el desempeño de esas tareas no se realizase en la jornada de trabajo funcionarial, ni se interfiriese el desempeño de su puesto de trabajo.

Por ello, se consideró que una regulación normativa que apoyase esa compatibilidad de una forma explícita sería muy bien valorada por la ciudadanía. Todo lo anterior, sin perjuicio de que, entre tanto se llevase a cabo la modificación legislativa en el supuesto de que así finalmente se considerase, la Dirección General de Función Pública continuara aplicando para el personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra el criterio tan favorable a la actividad de voluntariado que expone.

Con esta reiteración se concluyó la actuación.

### 3.2.25. Tipo del Impuesto sobre el Valor añadido aplicable a facturas emitidas en septiembre de 2012 a servicios prestados en meses anteriores.

**Administración competente:** Hacienda Tributaria de Navarra.
**Materia:** Hacienda. Impuesto sobre el Valor Añadido. Tipo aplicable.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

Ante las dudas suscitadas acerca del tipo impositivo del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) aplicable a servicios prestados en el mes de agosto de 2012 o anteriores (telefonía, electricidad, etcétera), cuya factura se recibe y paga en el mes de septiembre, se inició de oficio una actuación para conocer cuál es el tipo que debía ser legalmente el aplicable: si el 18 o el 21%.

Efectivamente, la institución había comprobado que, en determinadas facturas de ciudadanos de electricidad y teléfono, cuyo periodo de facturación era agosto, el tipo imponible aplicado era el nuevo del 21%.

La duda se suscitó porque el Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, en su artículo 23, modificó la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, con efectos desde el 1 de septiembre de 2012, aumentando el tipo ordinario del impuesto al 21% y el tipo reducido al 10% (antes eran el 18 y 8%, respectivamente).

Por ello, el 17 de septiembre de 2012, se solicitó información a la Hacienda Tributaria de Navarra, para que emitiera su parecer conforme a la legalidad.

Desde la Hacienda Tributaria de Navarra remitieron la siguiente información:

“El tipo impositivo aplicable a cada operación es el vigente en el momento del devengo (art. 36.2 de la Ley Foral 19/1992, del Impuesto sobre el Valor Añadido), por lo que para su determinación habrá que atender a las reglas del devengo contenidas en la normativa del Impuesto.

El apartado 1, número 7º, del artículo 24 de la misma Ley Foral, en relación a las operaciones que nos interesan, establece que el Impuesto se devengará:

”7º. En los arrendamientos, en los suministros y, en general, en las operaciones de tracto sucesivo o continuado, en el momento en que resulte exigible la parte del precio que comprenda cada percepción. (….)”

Por su parte, el artículo 24.2 dispone lo siguiente: “No obstante lo dispuesto en el número anterior, en las operaciones sujetas a gravamen que originen pagos anticipados, anteriores a la realización del hecho imponible, el Impuesto se devengará en el momento del cobro total o parcial del precio por los importes efectivamente percibidos”

De acuerdo con lo expuesto, el devengo del Impuesto en las operaciones de tracto sucesivo o continuado se produce en el momento en que resulte exigible la parte del precio que comprenda cada percepción, salvo que se produzcan pagos anticipados, en cuyo caso se aplica el apartado dos del mencionado artículo 24.

Por tanto:

- En aquellas operaciones cuya contraprestación fuera exigible legal o contractualmente antes del 1 de septiembre de 2012, el tipo impositivo aplicable será el 8 o el 18 por ciento vigente en el momento del devengo del impuesto, aunque el pago material se efectúe en un momento posterior. A tales efectos, la fecha de la factura que se expida o un eventual aplazamiento en su pago no modificarán el devengo del Impuesto, el cual tiene lugar de acuerdo con la exigibilidad del precio de las correspondientes prestaciones de servicios.

- Por la misma razón, si la exigibilidad del precio se produce con posterioridad al 1 de septiembre de 2012, el tipo aplicable será el 10 o el 21 por ciento, aunque corresponda a un periodo de prestación de servicios anterior a esa fecha.

- En aquellas operaciones en las que, legal o contractualmente, se fija un plazo para hacer efectiva la contraprestación, se entiende que ésta no resultará exigible hasta el último día del plazo. En consecuencia, el devengo se producirá el último día de dicho plazo, aunque la determinación o cuantificación del importe de la contraprestación se haya producido con anterioridad y se corresponda a prestaciones de servicios anteriores a esa fecha. Si el último día del plazo para el pago es posterior al 31 de agosto de 2012, el tipo aplicable será ya el 10 o el 21 por ciento.

- En cualquier caso, los pagos a cuenta de operaciones (suficientemente identificadas) cuya exigibilidad todavía no se haya producido conforme a lo señalado anteriormente, determinarán el devengo del Impuesto en la proporción del pago anticipado, calculado conforme al tipo impositivo vigente en el momento en que se efectúen dichos pagos.

El tipo impositivo correspondiente a dichos pagos a cuenta no deberá ser objeto de rectificación alguna aun cuando la realización de la operación a la que se refieran y, por tanto, el devengo determinado por aplicación del artículo 24.1, tenga lugar con posterioridad al 31 de agosto de 2012.

En definitiva, si el consumo de un periodo (julio-agosto, por ejemplo) es exigible a partir del 31 de agosto, el tipo aplicable será ya el 10 o 21% vigente en el momento de la exigibilidad, salvo que se hubiera pagado (con anterioridad a su exigibilidad) antes del 1 de septiembre. Por el contrario, si la exigibilidad era anterior al 1 de septiembre, el tipo aplicable sería el 8 o el 18%.

Hay que tener en cuenta también que la fecha de la factura puede no coincidir con la de realización de la operación (con arreglo a la normativa del impuesto, las operaciones se entienden realizadas siempre en el momento del devengo), en cuyo caso en la factura se debe hacer constar ambas fechas, la de su expedición y la de realización de la operación."

De lo anterior se dedujo que, en el caso de servicios prestados en el mes de agosto de 2012 o anteriores (telefonía, electricidad, etcétera), cuya factura se recibiera y pagara en el mes de septiembre, el tipo impositivo aplicable sería efectivamente el nuevo, es decir, el 21%, al tratarse de operaciones de tracto sucesivo o continuado.

Por lo tanto, al quedar aclarada tributariamente la cuestión y no apreciarse una situación de ilegalidad, se dio por concluida la actuación.

### 3.2.26. Sugerencia normativa de modificación del artículo 55 de la Ley Foral del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, con el fin de prorratear la asignación del mínimo familiar entre los progenitores separados o divorciados en proporción al tiempo de convivencia con los hijos fijado en el convenio regulador.

**Administración competente:** Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo-Hacienda Tributaria de Navarra.
**Materia:** Hacienda. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
**Actuación:** Sugerencia normativa.

Un ciudadano se dirigió a esta institución para exponer su caso particular y solicitar nuestra intervención al respecto.

Se trataba de un padre de tres hijas (dos de ellas con una discapacidad superior al 65 por 100) que se ha separado de su cónyuge y que, por motivos de su trabajo, así como por otras razones de índole más particular, ha acordado con su ex esposa la custodia monoparental por la madre. No obstante, el padre tiene reconocido en el convenio regulador aprobado por la sentencia judicial de separación, y ejerce de modo efectivo, un amplio régimen de visitas y de disfrute de su tiempo con sus hijas, hasta el punto de que pasa con las niñas más de un tercio del tiempo de estas.

Al obtener la madre de las niñas la custodia monoparental, y a pesar del tiempo que disfruta con ellas, el padre no puede beneficiarse de las reducciones en la parte general de la base imponible que establece el artículo 55 de la Ley Foral del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas (cuyo texto refundido se aprobó por el Decreto Foral Legislativo 4/2008, de 2 de junio).

Conforme a la redacción actual del artículo 55.4.2º, las deducciones en la parte general de base imponible solo proceden en relación con los descendientes en los supuestos de custodia compartida. De este modo, quienes se encuentran en supuestos de custodia monoparental y no son los titulares de esta, pero pasan y atienden a sus hijos una amplia parte de su tiempo, no pueden acogerse a las deducciones que la Ley Foral establece. Se abre así una situación de diferencia de trato legal entre progenitores en razón del tipo de custodia establecida en el caso de ruptura de la convivencia de sus padres, de tal forma que quienes tienen atribuida la custodia monoparental o la custodia compartida pueden deducirse, en los casos de las letras b) y c), total o parcialmente, las cuantías que la Ley dispone de la base imponible. Por el contrario, quienes no tienen atribuida la custodia monoparental, quedan excluidos de cualquier deducción, aun cuando el convenio regulador que rige la convivencia de los hijos con sus padres les reconozca un amplio régimen de disfrute del tiempo de sus hijos.

El caso es todavía más significativo en el supuesto de descendientes discapacitados y que acrediten un grado de minusvalía superior al 33 por 100. En este supuesto, es lógico que el progenitor asuma, mientras esté con sus descendientes discapacitados, un elevado número de cargas económicas derivadas de su atención, protección y aseguramiento de su bienestar. Sin embargo, conforme al régimen hoy vigente del IRPF, el progenitor no puede beneficiarse de las deducciones establecidas en concepto de mínimo familiar, por cuanto lo formal predomina sobre lo sustantivo, esto es, por cuanto la declaración de custodia monoparental prevalece sobre el tiempo de convivencia efectiva de cada progenitor con sus hijos discapacitados.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra trasladó al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, esta sugerencia normativa:

“Que por el Departamento de Economía y Hacienda se analice la posibilidad de modificar el artículo 55 de la Ley Foral del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, con el fin de prorratear la asignación del mínimo familiar entre los progenitores separados o divorciados con sentencia firme en la que uno de ellos se le atribuya íntegramente la custodia de los descendientes discapacitados, en proporción al tiempo de convivencia fijado en el convenio regulador aprobado”.

La sugerencia se limitaba únicamente al caso de descendientes discapacitados, ya que en este punto se conecta lo sugerido con el deber de protección integral hacia los hijos que impone a los poderes públicos el artículo 39.2 de la Constitución Española, así como con el deber que también les impone el artículo 49 de la misma Constitución, de realizar políticas a favor de las personas discapacitadas y de prestarles una atención especializada, incluida la legislativa en todos los campos que sea menester.

El Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo aceptó la sugerencia en la parte de estudiar la cuestión planteada y, por ello, procedió a analizar la modificación normativa propuesta. Sin embargo, tras el análisis, rechazó la sugerencia. En un informe remitido, señaló lo siguiente:

1°. El Departamento comparte la preocupación del Defensor del Pueblo, subyacente en la propuesta, de que la convivencia con los hijos no supone necesariamente la dependencia económica, y que se ha de evitar en lo posible cualquier discriminación en esta materia, de forma que el progenitor que contribuya a la manutención y cuidado de los hijos vea reflejada su situación en el IRPF de manera adecuada. En este momento, está recogida de alguna manera la situación del progenitor que satisface alimentos a los hijos por decisión judicial (artículo 59.3 del Texto Refundido de la Ley Foral del IRPF) y así lo ha reconocido también la STC 19/2012.

2°. Cabría hacer dos objeciones relevantes a la sugerencia del Defensor del Pueblo. En primer lugar, prorratear el mínimo familiar por descendientes simplemente en función del tiempo de convivencia no parece el mejor método, ya que ese tiempo de convivencia (además de la dificultad de su acreditación) no es sinónimo de contribución a la manutención ni al sustento de los hijos. Por otro lado, teniendo en cuenta la aludida STC 19/2012 (que propugna la dependencia económica como la guía a seguir), suscita muchas dudas, desde una perspectiva constitucional, la adopción de una medida legislativa basada de nuevo en el hecho la convivencia.

   Y en segundo lugar, no parece satisfactorio ni proporcionado arbitrar una solución que afecte solamente a los descendientes discapacitados, ya que, aunque en éstos se agudiza el problema, debe adoptarse un mejor criterio para todos los descendientes. Con independencia de estas carencias, se aceptarían de buen grado nuevas sugerencias sobre la materia.

3°. El Departamento está interesado en solucionar, avanzando en el camino indicado de favorecer la realidad de la dependencia económica, las situaciones que plantea del Defensor del Pueblo, así como las consecuencias, más amplias sin duda, que va a conllevar la señalada sentencia 19/2102 del Tribunal Constitucional. También está muy interesado en conocer cuál va a ser la reacción del legislador estatal a la mencionada sentencia, sin que de ello deba desprenderse obviamente que va a seguir a pies juntillas sus planteamientos.

Ahora bien, dada la trascendencia que estos cambios pueden tener en la regulación, en la comprobación y en la recaudación del IRPF, parece razonable actuar con cautela y con prudencia. No debe olvidarse que, dada la diversidad y complejidad de las situaciones que se producen en el ámbito familiar, resulta imposible que la norma resuelva con justicia todas ellas: se ha de pretender solucionar la generalidad pero quizá no sea posible remediar la totalidad, ya que puede cumplirse el aforismo latino de que "summum ius, summa injuria", es decir, el ideal máximo del derecho puede dar lugar, en ocasiones, a soberanas injusticias".

Como se puede comprobar, el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, manifiesta su criterio contrario a la medida propuesta. En definitiva, a la vista de la postura del Departamento competente en la materia sobre la sugerencia normativa, se puso fin a la actuación.

### 3.2.27. Comprobación de la existencia de procedimientos administrativos eficaces para la protección de los intereses legítimos de los consumidores y usuarios.

**Administración competente:** Departamento de Políticas Sociales-Servicio de Consumo y Arbitraje.
**Materia:** Consumo. Protección de los derechos de los consumidores.
**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La institución inició una actuación de oficio en materia de consumo, originada por distintas quejas tramitadas ante ella por consumidores y usuarios. Para ello, solicitó al Departamento competente en materia de consumo copia completa de doce expedientes administrativos, relacionados directamente con dichas quejas, al efecto de que, con su supervisión, pudiera comprobar la existencia de procedimientos administrativos eficaces para la protección de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios (artículo 51 de la Constitución).

Tras recibir y analizar los expedientes administrativos, la institución consideró oportuno realizar los siguientes recordatorios de deberes legales, advertencias, recomendaciones y sugerencias:

Primero. Recordar al Departamento de Políticas Sociales, en cuanto competente en la materia de consumo, su deber legal de atender, en plazo y forma, por el procedimiento general establecido entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Gobierno de Navarra, los requerimientos de esta institución en orden a facilitarle la información y la documentación administrativa que le solicite, sin demoras ni dilaciones indebidas ni injustificadas, así como de responder a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que le traslade en los plazos y formas establecidos en la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

Segundo. Formular advertencia al Departamento de Políticas Sociales para dejar constancia de la hasta ahora insuficiente colaboración mantenida por el mismo con esta institución parlamentaria garante de los derechos constitucionales de los ciudadanos, consumidores y usuarios, ya que, salvo contadas excepciones, no se viene facilitando la información del resultado final de las actuaciones derivadas de las quejas formuladas por los ciudadanos, tanto para conocer dicho resultado, como para poder supervisar la actividad administrativa realizada en pro de los derechos de los consumidores y usuarios, información solicitada expresamente por esta institución –y en algunos casos incluso reiterada- en los escritos dirigidos al Departamento.

Tercero. Recordar a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra o a cualquier órgano administrativo competente en materia de consumo, que, en el trámite de subsanación de la documen-

tación relativa a la solicitud de arbitraje, ni la omisión de la solicitud en el modelo que se facilite, ni, menos aún, la omisión de la copia del DNI, pueden considerarse por sí solas, o incluso combinadas las dos, como causas de archivo de la solicitud en el caso de que se hayan utilizado o se utilicen otros modelos diferentes que permitan deducir la petición de arbitraje.

Procede recordar que, salvo que una norma con rango de ley lo exija, no se requieren para la validez de la presentación de solicitudes ante la Administración ni modelos únicos o determinados, ni copias del DNI, siendo suficiente la presentación de solicitudes con los datos personales del interesado que reflejen su identificación, el lugar elegido para notificaciones y la pretensión que alberga en cuanto a una actuación administrativa. En parecido sentido, el artículo 34 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que no requiere ni modelo ni tampoco que se aporte la copia del DNI; demanda que se expresen los datos del solicitante y del reclamado, si fuera conocido, y la breve descripción de los hechos; es cierto que requiere que se aporte el número de DNI, pero no copia del mismo. Tampoco la falta de dicho número del DNI en el escrito podría tener, a juicio de esta institución, la fuerza suficiente para determinar el archivo de la solicitud.

Ni de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, que concibe la elaboración de modelos y formularios como un mecanismo voluntario de la Administración para facilitar el derecho de los ciudadanos a la presentación de escritos y al ejercicio de acciones, ni siquiera del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, se colige que la continuidad del procedimiento administrativo (en este caso de arbitraje) se condicione a tales exigencias documentales o formales.

En este sentido, se ve necesario recomendar a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra o a cualquier órgano administrativo competente en materia de consumo, que no declare el archivo de las solicitudes de reclamación o de arbitraje por omisión del modelo de presentación de solicitudes que tiene establecido, ni por la omisión de la copia del DNI del interesado.

Cuarto. Sugerir al Departamento de Políticas Sociales y a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra que presten a los reclamantes un servicio de orientación y asesoramiento presencial, en relación con la cumplimentación de requisitos y documentación exigibles, cualesquiera que sean, para procurar un pronunciamiento de fondo sobre la cuestión que plantean, evitando que los expedientes decaigan o sean archivados por cuestiones de forma.

Quinto. Recordar a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra o a cualquier órgano administrativo competente en materia de consumo, que la notificación de los requerimientos de documentación que formule a los interesados debe realizarse personalmente, de modo que no pueda decretarse el archivo de las actuaciones cuando no conste fehacientemente que se ha notificado al interesado o a quien aparece en su domicilio por razones que establece la Ley para las notificaciones administrativas.

Sexto. Sugerir al Departamento de Políticas Sociales y a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra que aseguren la prevalencia de los derechos de los consumidores y usuarios frente a posibles o reales lesiones de los mismos, especialmente cuando estas provengan de grandes empresas o de empresas o servicios económicos de interés general, evitando que pre-

valezcan, por el contrario, formalismos administrativos o interpretaciones excesivamente restrictivas de las normas relacionadas con el procedimiento administrativo y contrario del principio antiformalista que preside el Derecho administrativo.

En este sentido, recordar a ambos órganos que, en un Estado social y democrático de Derecho, en el que se consagra el derecho de los consumidores y usuarios en el artículo 51.1 de la Constitución, los poderes públicos están obligados constitucionalmente a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Séptimo. Recordar al Departamento de Políticas Sociales su deber legal de ejercer, incluso de oficio, las potestades de investigación, inspección y, en su caso, sanción de aquellas conductas de las empresas frente a las que se presenten por los consumidores y usuarios las reclamaciones, quejas o solicitudes de arbitraje, en los casos en que se aprecien infracciones de la normativa o lesión de los derechos de los consumidores, con independencia del procedimiento que se haya seguido por el sistema de arbitral de consumo y del resultado alcanzado en el mismo.

Ha de ponerse de manifiesto que, entre las funciones del Servicio de Consumo y Arbitraje, figura como la primera "la defensa de los consumidores". De ello se desprende que su campo de actuación no se limita a la mediación y al arbitraje en materia de consumo en casos particulares, sino que, además, debe velar, adoptando las medidas necesarias para ello, por la aplicación efectiva del principio constitucional de protección de los derechos e intereses de los consumidores cuando la reclamación particular pueda ser representativa de un caso más amplio de posible vulneración de sus derechos a más consumidores que el reclamante.

Octavo. Sugerir al Departamento de Políticas Sociales y a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra que realicen una reflexión general y una evaluación global de los procedimientos y sistemas actualmente establecidos en orden a la defensa de los consumidores y usuarios en Navarra, para considerar si los mismos son realmente eficaces, tal y como requiere la Constitución española.

A fecha de cierre de este informe, no se había recibido la respuesta sobre la aceptación o no de los recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias formuladas.

### 3.2.28. Invalidez e ineficacia de aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyan a una de las partes por tener la enfermedad del VIH/SIDA.

**Destinatario:** Parlamento de Navarra.
**Materia:** Consumo. Contratación. Protección de los derechos de las personas con VIH/SIDA.
**Actuación:** Sugerencia normativa.

Las organizaciones no gubernamentales "Comisión Antisida de Navarra" y "SARE" se reunieron con la institución para exponerle su interés en que la iniciativa legislativa

que el año 2011 promovió el Parlamento de Navarra (dirigida a declarar la invalidez e ineficacia de aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyeran a una de las partes por tener la enfermedad del VIH/SIDA), pudiera retomarse, si ello fuera posible.

La institución se dirigió al Parlamento de Navarra, a través de su Presidente (artículo 2.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio), y le formuló la sugerencia de que, si fuera posible y no hubiera un obstáculo insalvable para ello, se reiterase la presentación de la Proposición de Ley ante la Mesa del Congreso de los Diputados, de conformidad con el artículo 87.2 de la Constitución y demás disposiciones que sean de aplicación, teniendo en cuenta: a) la finalidad de la Proposición de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por el Pleno del Parlamento de Navarra el 24 de marzo de 2011 y remitida al Congreso de los Diputados; b) el interés mostrado por las asociaciones SARE y Comisión Antisida de Navarra; y c) lo dispuesto en el artículo 215.3 del Reglamento del Parlamento de Navarra.

La institución recordaba que el Pleno del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el día 24 de marzo de 2011, tuvo a bien aprobar una Proposición de Ley por la que modificaba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, para su remisión a la Mesa del Congreso, a tenor del artículo 87.2 de la Constitución. Dicha Proposición de Ley se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 32, de 6 de abril de 2011.

Mediante esta Proposición de Ley se proponía añadir una nueva disposición adicional al citado texto refundido, en donde quedaba mencionada de forma expresa la invalidez e ineficacia de aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyeran a una de las partes por tener la enfermedad del VIH/SIDA, así como la nulidad e invalidez de la renuncia a lo estipulado en esta disposición por la parte que tuviera VIH/SIDA.

La Proposición de la Ley se hacía eco, en su exposición de motivos, de la denuncia de distintas asociaciones, organizaciones, colectivos e instituciones públicas (entre ellas, la del Defensor del Pueblo de Navarra) de la discriminación por cláusulas contenidas en algunos negocios jurídicos, en cuya virtud se excluyen de determinadas prestaciones y servicios a personas portadoras del VIH/SIDA, llegando a ser esta enfermedad, en la mayoría de ocasiones, la única enfermedad que se identifica de una forma explícita e individual. Esta exclusión ha producido, además, consecuencias que impiden a las personas afectadas el normal ejercicio de sus derechos constitucionales y se considera como contraria a los artículos 9.2 y 14 de la Constitución.

La Proposición de Ley declaraba que “la libertad para establecer pactos que reconoce el derecho privado a las partes, no puede ser empleada como una cobertura para discriminar a colectivos de la vida social por el hecho de tener una enfermedad”. Continuaba afirmando que “la libertad civil o la autonomía de la voluntad encuentran sus límites en la Ley, en la dignidad de la persona y en los derechos de los demás, entre ellos, los inherentes a la

personalidad y a la mencionada dignidad, valores que consagra el artículo 10.1 de la Constitución".

La Proposición de Ley se presentó al Congreso de los Diputados el 13 de diciembre de 2011, y resultó calificada el 21 de diciembre de 2012. Se tramitó como expediente 125/000028 de la IX Legislatura.

La Proposición de Ley se publicó en el Boletín Oficial de las Cortes Generales-Congreso de los Diputados número B-23-1 de 28 de diciembre de 2011.

No obstante lo anterior, al finalizar la pasada Legislatura del Parlamento de Navarra, la Mesa del Congreso de los Diputados acordó el 11 de enero de 2012 declarar la caducidad de la iniciativa y publicarlo así en el Boletín Oficial de las Cortes Generales, comunicando este acuerdo al Parlamento de Navarra y al Gobierno.

Por tanto, como resultado de la finalización de la anterior Legislatura del Parlamento de Navarra, la iniciativa legislativa presentada por este ante el Congreso de los Diputados se encontraba caducada y, por tanto, cerrada.

Por su parte, el artículo 215.3 del Reglamento del Parlamento de Navarra dispone que "si en las Cortes Generales caducase la tramitación de una proposición de ley presentada por el Parlamento de Navarra a la Mesa del Congreso de los Diputados, el Pleno del Parlamento, a propuesta de la Junta de Portavoces, podrá acordar que se reitere la presentación y confirmar a los Parlamentarios Forales designados para su defensa".

La Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra manifestó al Defensor del Pueblo de Navarra que no podía proponer al Pleno la reiteración ante la Mesa del Congreso de los Diputados de la Proposición de Ley por la que se modifica el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que se aprobó por el Pleno de la Cámara en la pasada legislatura, por cuanto dicha Proposición de Ley habría quedado caducada tras convocarse las elecciones al Parlamento de Navarra el día 22 de mayo de 2012 y que no se daba el supuesto previsto en el artículo 215.3 del Reglamento. En un informe del Letrado Mayor que se adjuntaba, se señalaba, no obstante, que "lo que sí puede hacer el actual Parlamento, si se presenta nuevamente una Proposición con igual contenido a la que fue aprobada, conforme al artículo 148 RPN, es debatirla y aprobarla para su remisión al Congreso de los Diputados".

A la vista del acuerdo y del informe del Letrado Mayor que se adjuntaba, se puso fin a la actuación.

Recientemente, se ha tenido conocimiento de que un grupo parlamentario ha presentado en el Parlamento de Navarra una proposición de ley foral que retoma este asunto.

### 3.2.29. Supervisión de una actuación de la Policía Municipal en caso de un posible abandono de un menor o de desatención por sus progenitores.

**Administración competente:** Ayuntamiento de Villava.
**Materia:** Infancia. Protección de los derechos de los menores de edad.
**Actuación:** Supervisión de actividad administrativa.

La institución recibió un escrito de unos ciudadanos en el que señalaban que en una noche de las fiestas de Villava, un coche se encontraba estacionado en la entrada de un garaje, mal aparcado (impidiendo a los vecinos acceder al garaje), con un niño durmiendo dentro, sin compañía de adultos y con el coche abierto.

En el escrito se indicaba que los ciudadanos que se encontraban en ese momento en el lugar de los hechos, avisaron a SOS Navarra. Posteriormente, intervino la Policía Municipal de Villava, quien tomó los datos del coche y procedió a localizar a los dueños del vehículo.

Una enfermera, que se encontraba allí, casualmente, en esos momentos, comprobó el estado de salud del menor, confirmando que este era bueno. Seguidamente, localizaron a la pareja de la madre del menor de edad, quien se encontraba en un bar próximo, según los presentes, en unas condiciones lamentables, y también localizaron a la madre, que acudió, también, según los testigos, en unas condiciones igualmente lamentables que las de su pareja. Los familiares se hicieron cargo de él.

Los ciudadanos que presentaron el escrito que dio lugar a esta actuación de oficio, estimaban que faltó un protocolo de actuación para con el menor de edad, en el sentido de comprobar su estado de salud y realizar las actuaciones posteriores que fueran necesarias.

Habida cuenta de la presentación de este escrito en esta institución, y con la finalidad de conocer con mayor grado de detalle los hechos ocurridos, así como, con un carácter más general, recabar información sobre la existencia o no de un protocolo de actuación para estos casos, se consideró oportuno efectuar una actuación de oficio sobre este asunto.

Por ello, se requirió información al Ayuntamiento de Villava. El Ayuntamiento remitió información en la que se explicaba pormenorizadamente la forma de intervenir en las situaciones de posible desamparo de un menor y la formación con que cuenta la Policía Municipal en esta área. Asimismo, también relataba de forma exhaustiva los hechos ocurridos esa madrugada.

A la vista de todo ello, se dio por finalizada la actuación por considerarla adecuada.

### 3.2.30. Medidas para la protección eficaz del derecho constitucional a la vivienda en un entorno de crisis económica.

**Administración competente:** Distintos poderes públicos.
**Materia:** Vivienda. Derecho constitucional a la vivienda.
**Actuación:** Sugerencias normativas.

La institución, junto con las demás Defensorías del Pueblo, estatal y autonómicas, participó en una reunión celebrada en Oviedo el 14 de diciembre de 2012, con objeto de proponer medidas para la protección eficaz del derecho constitucional a la vivienda.

En esa reunión se alcanzaron las siguientes conclusiones:

1. La actual crisis económica está teniendo unos efectos muy negativos en un amplio sector de la población, que no sólo ve frustradas sus expectativas de acceder al derecho constitucional a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, sino que también se está viendo, en muchos casos, abocado a la privación de la vivienda en la que estaban residiendo, como consecuencia del sobreendeudamiento de las familias y la consiguiente ejecución hipotecaria.

2. Esta realidad dramática que está afectando a tantas y tantas personas, incluidos colectivos especialmente vulnerables, como los de las personas mayores, o menores, familias monoparentales, inmigrantes, etcétera, exige y demanda, conforme al mandato contenido en el art. 47 de la Constitución, que los poderes públicos aborden, con carácter urgente, las necesarias reformas normativas -que se vienen demandado desde distintas instancias públicas y privadas, asociaciones y foros- de la legislación hipotecaria, de Enjuiciamiento Civil, concursal y del Código Civil, con objeto de garantizar, de forma efectiva, el derecho a la vivienda.

3. Las distintas normas que se han aprobado con objeto de evitar, en unos casos, y, en otros, limitar los efectos de la ejecuciones hipotecarias en familias y personas en situación de precariedad económica y social, pese a su finalidad protectora del mencionado derecho constitucional, son insuficientes para dar la respuesta que se espera de unos poderes públicos que, constitucionalmente, deben garantizar este derecho a quienes no tienen opción de satisfacerlo en el mercado. En este sentido, las continuas noticias sobre ejecuciones hipotecarias practicadas y los datos que se están ofreciendo acerca del resultado de la aplicación del denominado Código de Buenas Prácticas por parte de las entidades financieras son concluyentes de su escasa efectividad.

4. Tales normas no contemplan la situación en que pueden encontrarse los avalistas de los créditos, que en bastantes supuestos tienen que responder del pago de la deuda con su propia vivienda u otras garantías, por lo que la deuda principal acaba extendiendo sus efectos a los mismos y les conduce a una situación de exclusión social.

5. Muchas personas se han visto abocadas al impago de las cuotas de los préstamos hipotecarios que suscribieron en un momento en que la situación posterior de crisis resultaba impensable, siendo la causa de los impagos que se producen, fundamentalmente, el hecho de aparecer circunstancias sobrevenidas tras la formalización del contrato de préstamo hipotecario, tales como desempleo, fallecimiento, enfermedad, separación, etcétera. Es decir, hechos de difícil o imposible previsión al tiempo de contraer los préstamos, unidos a una inadecuada valoración de los inmuebles y de la situación de solvencia de los prestatarios por parte de las entidades financieras, lo que les convierte en corresponsables de la situación de sobreendeudamiento en la que se encuentran las personas a las que se les concedieron los créditos hipotecarios en tales circunstancias.

6. En relación con aquellas entidades financieras que han sido rescatadas, se estima conveniente que el Gobierno articule medidas para que estas ayudas públicas también reviertan en la ciudadanía, bien a través de una renegociación de los préstamos hipotecarios que los ciudadanos tienen con estas entidades, bien destinando parte de los inmuebles adquiridos por esa vía a viviendas sociales.

De acuerdo con estas conclusiones, las Defensorías del Pueblo hacen una llamada a los poderes públicos para que, con carácter de urgencia y desde el consenso y la responsabilidad que la sociedad española está exigiendo, adopten cuantas medidas, legislativas, sociales y económicas, sean necesarias para garantizar, de manera real y efectiva, el derecho constitucional a la vivienda. Además, la alarma social creada por el extraordinario número de ejecuciones hipotecarias que se están produciendo en nuestro país, sin que, en la mayoría de los casos, se ofrezca otra alternativa real que la pérdida de la vivienda, o del local que constituía la actividad principal del deudor hipotecario, el endeudamiento de por vida del prestatario y la ruina de las personas que se ofrecieron como garantes del préstamo hipotecario, requiere la adopción de una serie medidas, para intentar paliar dicha situación.

A tal fin, se estimó oportuno instar de los poderes públicos la valoración de las siguientes medidas:

a) Ampliar los supuestos de beneficiarios de las normas que han sido aprobadas recientemente para proteger a los deudores en riesgo de ejecución hipotecaria.

b) Promover el alquiler social de las viviendas como alternativa al desahucio.

c) Incrementar los supuestos de acogimiento a las medidas de reestructuración de las deudas hipotecarias.

d) Establecer los supuestos en los que se podrían acoger a la dación en pago los deudores como uno de los posibles medios para liquidar la deuda hipotecaria.

e) Extender las medidas de protección a los locales de negocio donde se desarrolla la actividad que constituye el medio de vida del deudor.

f) Regular un sistema de reestructuración de deudas, articulando una serie de mecanismos que busquen soluciones cuando se generen, de buena fe, situaciones de sobreendeudamiento.

g) Instar a la SAREB (Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria), para que adopte las medidas necesarias al objeto de que las entidades financieras destinen, al menos, todas las viviendas protegidas de su titularidad, al fin para el que fueron construidas, previendo medidas alternativas, incluida la expropiación, ponderando su valoración en función de su amortización, la dificultad de venta, las ayudas públicas recibidas por la entidad financiera y la valoración, a los efectos de su inclusión, en la SAREB, valorando, asimismo, la adquisición de inmuebles de titularidad de las entidades beneficiarias a los precios socialmente ponderados como alternativa a la construcción de viviendas protegidas en los planes públicos de vivienda y suelo para destinarlos al alquiler social.

h) Determinar un protocolo de intervención para evitar los lanzamientos de familias y personas que puedan acogerse a los supuestos de suspensión de estos previstos en las normas de protección de deudores en riesgo de ejecución hipotecaria aprobadas recientemente por el Gobierno.

i) Poner en marcha de forma urgente el Fondo Social de Viviendas y dotarlo de los suficientes inmuebles para dar respuesta a los adquirentes de buena fe que sean desahuciados por circunstancias sobrevenidas.

j) Reformar la normativa fiscal y tributaria para evitar que los deudores de buena fe vean agravada su situación personal por las cargas impositivas, tales como el impuesto de transmisiones o de plusvalías y otro tipo de impuestos.

k) Crear o reforzar servicios públicos de asesoramiento, orientación y mediación entre las entidades financieras y los propietarios que se encuentren en dificultades de pago.

l) Sugerir el aplazamiento del pago del precio o en su caso, del alquiler, ante la entidad financiera en determinados supuestos y condiciones.

### 3.2.31. Modificación de la Ley de Tasas Judiciales.

**Destinataria:** Defensora del Pueblo.
**Materia:** Justicia. Tasas judiciales. Protección del derecho de acceso a la tutela judicial efectiva.
**Actuación:** Sugerencia normativa.

La institución se dirigió a la Defensora del Pueblo de España para solicitarle que analizase los contenidos de la recién aprobada Ley 10/2012, de 20 de noviembre, de Tasas Judiciales, y sugiriera, bien al Gobierno, bien a las Cortes Generales, la modificación de esta Ley, con

el fin de garantizar tanto el derecho a la igualdad de trato ante la ley, como el derecho de acceso a la tutela efectiva de jueces y tribunales.

A criterio del Defensor del Pueblo de Navarra, la aplicación de las nuevas tasas judiciales que establece la Ley puede resultar en algunos casos excesivamente gravosa respecto de personas físicas que han de abonarlas, pudiendo incluso incidir negativamente en sus derechos fundamentales a la tutela judicial efectiva y a la igualdad de trato.

El punto clave de la reforma reside en la introducción de las personas físicas en la lista de quienes se encuentran sujetos al pago de las tasas judiciales, de las que, hasta ahora, estaban exentos. Si hasta la entrada en vigor de esta Ley, solo pagaban tasas las empresas que facturaban más de ocho millones de euros al año, a partir de su entrada en vigor también lo debe hacer cualquier persona física que presente una demanda civil, contencioso-administrativa o social, salvo en los supuestos excepcionados por la Ley.

Las personas físicas se ven así obligadas a abonar tasas en primera instancia salvo en la jurisdicción social, y, en segunda instancia, en las tres jurisdicciones: civil, social y contencioso-administrativa.

La institución considera que hacer sujeto pasivo de las tasas judiciales a las personas físicas con carácter general no se compadece bien con la efectividad del derecho fundamental a obtener la tutela judicial efectiva, garantizado por el artículo 24.1 de la Constitución, pudiendo generarse casos en los que, en atención a las concretas circunstancias concurrentes, pueda incurrirse en una vulneración de este derecho fundamental.

Tampoco se compadecería con el derecho fundamental a la igualdad de trato en la Ley (artículo 14 de la Constitución), el hecho de que las exenciones respecto de las personas físicas tengan su razón de ser en garantizar el acceso a la justicia de las personas con escasos recursos económicos y solo respecto de ellos, de manera que los ciudadanos con cierta capacidad económica las hayan de abonar, y, sin embargo, esas exenciones se extiendan a las Administraciones públicas, a las Cortes Generales, a los Parlamentos autonómicos, o al Ministerio fiscal, instituciones todas ellas con capacidad económica más que suficiente para abonar las tasas de las acciones judiciales que inicien.

Otro aspecto que debería modificarse es el que dispone que no pagarán tasas la interposición de demanda y la interposición de ulteriores recursos cuando se trate de los "procedimientos especialmente establecidos" para la protección de derechos fundamentales y libertades públicas. Esta regulación merece una crítica negativa por cuanto toda acción judicial promovida por una persona física por la vulneración de un derecho fundamental constitucional, dada la trascendencia de estos derechos y el mandato constitucional de que los poderes públicos velen siempre por su efectividad, debería ser de ejercicio gratuito y, en consecuencia, exenta de tasas, sea ejercida la acción a través de un procedimiento especial, lo sea a través de un procedimiento ordinario.

No se ve justificación suficiente para diferenciar el proceso ordinario del proceso especial, a efectos del cobro de tasas. Lo único trascendente en estos casos no es el procedimiento

como tal, sino su finalidad, esto es, la protección del derecho fundamental que el ciudadano trata de restablecer, siendo secundario el procedimiento elegido para su defensa. La elección de dicho procedimiento corresponde, en última instancia, al propio ciudadano, quien puede optar por uno u otro procedimiento (especial u ordinario) en función de sus circunstancias y pretensiones, pero el objeto de la protección es siempre el mismo: un derecho constitucional fundamental que se entiende vulnerado y cuyo amparo y, en su caso, restauración se pretende. En este sentido, lo más lógico hubiera sido que la exención objetiva se refiriera a la interposición de la demanda y la presentación de ulteriores recursos cuando se trate de la protección de los derechos constitucionales (y no solo los fundamentales), así como contra la actuación de la Administración electoral.

Un tercer punto de crítica se encuentra en que las nuevas tasas judiciales, en bastantes casos, no parecen responder exclusivamente al criterio del coste económico del servicio judicial prestado. Este coste económico real del servicio nunca debe superarse, como se advierte en el preámbulo de la Ley y en línea con el concepto legal y doctrinal de "la tasa" y del principio de equivalencia que lo inspira ("las tasas tenderán a cubrir el coste del servicio o de la actividad que constituya su hecho imponible", como afirma la Ley de Tasas y Precios Públicos de 1989). Así, no es fácil encontrar explicación a las notables diferencias entre tasas que se establecen.

Por ejemplo, en el ámbito contencioso-administrativo, al proceso ordinario le corresponde la tasa de 350 euros, a la apelación 800 euros, y a la casación 1.200 euros. Las cantidades fijadas para la apelación y la casación, vistas comparativamente con las del proceso ordinario y con los presumibles costes reales de los otros dos servicios, parecen desproporcionadas, con lo que es plausible concluir que la fijación de esas cantidades ha tenido un fin disuasorio, y no el de tender a cubrir el coste real del servicio prestado, como resulta obligado. De ser así (y a la vista de la escala de las cuantías que el legislador ha establecido, todo indica que se habría actuado en ese sentido), habría de afirmarse que esa finalidad disuasoria resulta incompatible con el derecho fundamental a obtener la tutela judicial efectiva.

Pueden encontrarse muchos supuestos en los que, en razón de lo demandado por el litigante, la aplicación de la tasa resulta claramente desproporcionada y disuasoria. Por ejemplo, en una demanda contencioso-administrativa por el procedimiento abreviado contra una multa de tráfico de 100 euros, el ciudadano debe pagar el doble en tasas, 200 euros, cuando lo más que puede aspirar a recibir, si finalmente el órgano judicial le da la razón y anula la multa, son los 100 euros de la multa más los intereses legales. Y en caso de resultar la sentencia desestimatoria, si quiere recurrir en apelación al tribunal superior las tasas son de 800 euros.

Ante esta realidad, en muchos casos similares al relatado, a ningún ciudadano le interesará iniciar un proceso contencioso-administrativo, aunque considere que tiene toda la razón, por lo que es evidente el fin disuasorio de la norma, más que el puramente recaudatorio.

El Defensor del Pueblo de Navarra aprecia también otros ejemplos en los que las tasas previstas son claramente desproporcionadas. Así ocurre en los procedimientos de cuantía inde-

terminada o en los que resulte imposible su determinación. En estos, se fija por la ley un valor de 18.000 euros a efectos de establecer la base imponible de la tasa. Cabe preguntarse: "¿Por qué 18.000 euros y no 10.000 o 5.000?" ¿De dónde sale esta cifra tan elevada? Esta cifra está poco justificada en sí misma y, por tanto, vuelve a mostrar la finalidad disuasoria de las tasas en relación con el ejercicio del derecho de acceso a la tutela de jueces y tribunales.

Otro punto de crítica se encuentra en las cantidades variables en atención a la cuantía del proceso judicial, que han de abonarse además de las que corresponda en función del tipo de proceso. Tales cantidades no tienen como base el coste real del servicio, alejándose del principio general de equivalencia de las tasas, por lo que cabe pensar que su finalidad aquí sea exclusivamente recaudatoria, lo que también resultaría incompatible con el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva por parte de jueces y tribunales.

También se destaca que, al margen de la exención subjetiva vinculada con el derecho a la asistencia jurídica gratuita, en todas las demás cuantías de las tasas que la Ley introduce no se observa la aplicación del principio de capacidad económica que inspira las tasas. Conforme a este principio, en la fijación de las tasas ha de tenerse en cuenta, cuando lo permitan las características del tributo, la capacidad económica de las personas que deben satisfacerlas. Es evidente que, en el ámbito del acceso a la justicia, cabe perfectamente la aplicación del principio de capacidad económica del ciudadano que ejerce su derecho de acceso a la tutela de jueces y tribunales y que las características de las tasas judiciales posibilitan distintas cuantías en razón de la diferente capacidad económica del actuante. Sin embargo, a pesar de la admisible y deseable aplicación del principio de capacidad económica en función de las rentas de los sujetos activos, en la Ley de Tasas Judiciales no aparece dicho principio más allá del limitado derecho a la asistencia jurídica gratuita, con lo que, a la mayoría de los ciudadanos, no se les tiene en cuenta su capacidad económica para el acceso a la justicia.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra observa un alejamiento del principio de "justicia" que informa todo el ordenamiento jurídico español (artículo 1.1 de la Constitución) en la previsión de que los trabajadores que tengan que acudir a juicio para defender su empleo y su puesto de trabajo, estén exentos de abonar tasas en el proceso ordinario, y, sin embargo, para seguir defendiendo ese mismo empleo en la apelación o en la casación tengan que abonar, respectivamente, 500 o 750 euros. La defensa del derecho al trabajo (y más en momentos como los actuales de destrucción de puestos de trabajo) siempre debería ser gratuita en todas las instancias.

Apoyándose en la competencia que tiene la Defensora del Pueblo para sugerir a las Cortes Generales o al Gobierno modificaciones legislativas cuando el cumplimiento riguroso de una norma pueda provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó a esta que estudiase distintas modificaciones a la Ley, que le propuso.

Así, la institución propuso que:

a) Se incluyan como exentas de las tasas, desde el punto de vista subjetivo, a las personas físicas, por ser las titulares de los derechos fundamentales que reconoce y protege la Constitución.

b) En el caso de que no se vea oportuna la anterior sugerencia, queden exentas del pago de las tasas las personas físicas pertenecientes a las clases bajas y medias, de tal forma que, por ejemplo, no estén obligadas al pago las personas físicas cuyos ingresos anuales brutos sean inferiores a un determinado límite (los 30.000 o 40.000 euros), introduciéndose así el principio de capacidad económica que inspira el concepto de las tasas.

c) En todo caso, con independencia de sus ingresos, queden excluidos del pago de tasas judiciales los procesos judiciales en que los ciudadanos defiendan uno varios derechos constitucionales o de los miembros de su familia que hayan podido ser lesionados. La defensa de derechos que la Constitución reconoce no debería ser objeto de tasa.

d) Por el contrario, sí deberían abonar tasas judiciales las Administraciones públicas en los casos en que vean desestimados sus recursos o acciones en pleitos en los que se analicen actos que hayan lesionado derechos de los ciudadanos.

e) En el supuesto de que no se consideren oportunas las anteriores sugerencias, las tasas judiciales deben responder en todo caso a cuantías proporcionadas en consideración al principio de equivalencia ("que tiendan a cubrir el coste del servicio", no que lo cubran), de tal modo que, en ningún caso, impidan ni disuadan del acceso a la tutela judicial. Debería garantizarse siempre que la cuantía abonar en concepto de tasa nunca sea superior a un porcentaje reducido de la cuantía que se discuta en el proceso, o, en el caso de cuantía indeterminada, que la tasa sea de un pequeño importe.

f) Finalmente, las cuantías de las tasas de la segunda instancia no deben diferir de las tasas de la primera instancia, o, subsidiariamente, ser la diferencia entre ellas muy menor y justificada en razón del coste.

Además de estas modificaciones propuestas, el Defensor del Pueblo de Navarra también propuso que la Defensora estudiase otras cuestiones que guardan relación con la administración de justicia y con la garantía de los derechos constitucionales de los ciudadanos.

Así, propuso potenciar soluciones extrajudiciales a los conflictos mediante las figuras del arbitraje y la mediación (especialmente, en el ámbito administrativo) y posibilitar que instituciones garantes de los derechos constitucionales y reconocidas en los Estatutos de Autonomía, como los Defensores del Pueblo, puedan personarse en juicio y representar y defender a los ciudadanos menos pudientes, atribuyéndoles para ello la pertinente legitimación procesal activa. Tales cuestiones, podrían proponerse como leyes complementarias e, incluso, incorporarse como disposiciones adicionales de la Ley de tasas judiciales, en el caso de una eventual modificación para la incorporación de los cambios propuestos.

El Ministerio de Justicia hizo pública su disposición a modificar la Ley de Tasas Judiciales y a asumir las propuestas que le hizo llegar la Defensora del Pueblo al respecto para corregir a la baja las tasas y, en algunos casos, suprimirlas. Así, mediante el Real Decreto-ley 3/2013, de 22 de febrero, se modificó el régimen de las tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y se redujo la cuantía de las tasas en primera instancia civil y contencioso-administrativa, se modularon las tasas en función de la capacidad económica de las personas jurídicas, y se introdujo una reducción para facilitar el acceso a los recursos en los distintos procesos. También la Defensora del Pueblo planteó al Ministerio de Justicia la supresión de las tasas que se devengasen cuando se enjuicien procedimientos sancionadores; las de los procedimientos de ejecución hipotecaria, sobre todo de vivienda habitual; las de los recursos de suplicación y casación en el orden social; y las de ejecución de resoluciones arbitrales de consumo. De todo ello dio cuenta la Defensora del Pueblo a esta institución.

### 3.2.32. Tratamiento penal, procesal y penitenciario de las personas con enfermedad mental.

**Destinatarios:** Defensor del Pueblo de España y Defensores del Pueblo de las Comunidades Autónomas.
**Materia**: Legislación penal, procesal y penitenciaria. Personas con enfermedad mental.
**Actuación:** Sugerencias normativas.

Con motivo de la preparación de las XXVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar en Zaragoza los días 19 y 20 de junio de 2012, organizadas por el Justicia de Aragón, se celebró en la sede del Defensor del Pueblo de España un taller preparatorio bajo el título "Tratamiento penal, procesal y penitenciario del enfermo mental".

La celebración de este taller permitió conocer una triste realidad: la población reclusa presenta una elevada tasa de patología mental. Uno de cada cuatro internos tiene recogido uno o varios diagnósticos psiquiátricos en su historia clínica. Se trata de personas con una enfermedad mental grave o crónica, que cursa deterioro que se evidencia a través de diversas discapacidades y habilidades para el desempeño de roles sociales. Muchas de ellas presentan incluso deficiencias para la vida diaria, lo que las convierte en dependientes, vulnerables al estrés, con déficits de socialización y alternan períodos de remisiones de sus síntomas con recaídas.

Más grave aún son los casos de más de 1.000 personas con discapacidad psíquica que cumplen condena en los centros penitenciarios (en 2006, un 1,8% de los internos), y cuya discapacidad esté acreditada mediante certificación médica de minusvalía o pruebas psicométricas recogidas en la historia clínica. Estas personas deberían ser inmediatamente derivadas a centros de atención sociosanitaria psiquiátrica adecuada o a los lugares y tratamientos más adecuados.

Para la celebración del taller, el Defensor del Pueblo de Navarra remitió las siguientes propuestas relacionadas con el tratamiento que, desde el punto de vista penal, procesal y penitenciario, se da a las personas con enfermedad mental:

1ª. Con carácter general, se propone que el Ministerio de Justicia revise al vigente marco legal penal, procesal y penitenciario, para incorporar al mismo, en lo que sea necesario, los Principios para la Protección de los Enfermos Mentales y el Mejoramiento de la Atención de la Salud Mental, documento adoptado por la Asamblea General de la ONU mediante la Resolución 46/119, de 17 diciembre, de 1991, en especial en lo relacionado con la defensa de las personas con enfermedad mental y con su internamiento involuntario en centros de detención.

2ª. Que, en el caso de las *personas procesadas con enfermedad mental sin capacidad para comprender la ilicitud del acto o para actuar conforme a dicha comprensión*, se adopten las medidas que hagan efectiva la exención de responsabilidad criminal del enfermo mental conforme al art. 20 del Código Penal, de modo que se evite que estas personas ingresen en centros penitenciarios o se logre que permanezcan en ellas el menor tiempo posible.

3ª: Para evitar incurrir en el supuesto antes referido, es decir, para evitar que lleguen a ser juzgadas y condenadas personas que, en condiciones de diligencia normal del sistema judicial, quedarían exentas de responsabilidad penal o con una eximente incompleta, formulamos, a su vez, estas propuestas:

a) Que se preste especial atención a la formación de los miembros de los cuerpos y fuerzas de seguridad, para que cuando se sospeche de la presencia de una enfermedad mental en la persona detenida, se advierta de tal hecho a las partes intervinientes en las diligencias penales (Ministerio Fiscal, Abogado, Juez), de tal forma que se encauce el proceso en la forma debida conforme a esta posibilidad.

b) Que se preste especial atención a la formación de los miembros del Ministerio Fiscal y a los Colegios de Abogados, para que estos adviertan posibles casos de personas con enfermedad mental acusadas de la comisión de un presunto delito o falta, y, en caso positivo de sospecha o detección de la enfermedad, puedan actuar de una forma protocolizada, con el fin de alegar la existencia de una eximente o de una atenuante, y, en caso de eximente, derivar a la persona hacia el lugar de tratamiento médico más adecuado.

c) Que por el Consejo General del Poder Judicial se preste atención especial a la formación de jueces y magistrados, para que estos sepan cómo actuar en los casos en que adviertan la posible presencia de una enfermedad mental grave en una persona acusada de la comisión de un presunto delito o falta, de tal forma que, en caso de eximente o atenuante, puedan incluso derivar a la persona hacia el lugar de tratamiento médico más adecuado.

4ª. Que, en el caso de las *personas presas con enfermedad mental grave en quienes, debido a esa enfermedad, no se aprecia, con arreglo a criterios médicos y científicos, un riesgo para terceras personas*, se las trate en un centro no penitenciario, donde reciban un tratamiento médico adecuado de carácter "civil" y "no penal", prestado por el modelo asistencial sanitario público en condiciones de igualdad que

las personas con enfermedad mental que no han sido enjuiciadas, y con pleno respeto a sus derechos constitucionales. Restablecida la salud mental, debería valorarse si, en aplicación del art. 60.2 del Código Penal, el cumplimiento de la pena es innecesario o contraproducente y, en su caso, extinguirse la condena o reducirse, o sustituirse por medidas alternativas a la pena privativa de libertad.

5ª. Que, en el caso de las *personas presas con enfermedad mental grave en quienes, debido a esa enfermedad, se aprecia con arreglo a criterios médicos y científicos, un riesgo para terceras personas o para ellas*, se las trate igualmente en un centro no penitenciario, donde reciban un tratamiento médico especial e individual, prestado por el modelo sanitario asistencial público o, en los casos de más grave riesgo para ellas o para terceras personas, se las conduzca a una institución o unidad psiquiátrica en la que permanezcan internadas, atendidas, vigiladas y tratadas el tiempo estrictamente necesario por razones de su enfermedad y siempre con pleno respeto a su dignidad y a sus derechos. Restablecida la salud mental, debería valorarse si, en aplicación del art. 60.2 del Código Penal, el cumplimiento de la pena es innecesario o contraproducente y, en su caso, extinguirse la condena o reducirse, o sustituirse por medidas alternativas a la pena privativa de libertad.

6ª. Para los dos supuestos referidos anteriormente, se propone instar a que, en los casos en que proceda, con informe médico y con informe social, *se sustituya la pena privativa de libertad por otras medidas alternativas que permitan el tratamiento y la reinserción de las personas con enfermedad mental grave*, pero no solo mediante un reconocimiento formal en el Código Penal o en el Reglamento Penitenciario, que ya existe, sino mediante programas efectivos y reales, dotados de los suficientes recursos para que esta posibilidad sea real y aplicada.

7ª. Que, *en el caso de las personas presas con enfermedad mental no grave y conciencia acerca de su delito*, estas permanezcan en el centro penitenciario, sometidas a un programa individual de tratamiento médico, rehabilitación y reinserción social, en coordinación con los facultativos del Servicio de Salud de la Comunidad Autónoma. El programa individual debería buscar, siempre que fuera necesario o aconsejable, la aplicación de medidas de seguridad alternativas a la pena, tales como tratamientos médicos externos (como los ambulatorios), custodia familiar o internamiento en centros adecuados (psiquiátricos, de rehabilitación, educación, etcétera), siendo fundamental la intervención del Juez de Vigilancia Penitenciaria, debidamente asesorado por un equipo multidisciplinar formado, entre otros, por un psiquiatra y un profesional de los servicios sociales.

Para estas personas, es fundamental reforzar la atención sanitaria, dotando a los centros penitenciarios de los recursos humanos y materiales suficientes y adecuados, en coordinación con el Servicio de Salud de la Comunidad Autónoma, e impulsando la reinserción social y laboral del interno mediante programas individuales.

8ª. La modificación del Código Penal para potenciar las funciones de los Jueces de Vigilancia Penitenciaria, de modo que estos puedan reconducir a las personas

con enfermedad mental internadas en centros penitenciarios al ambiente más adecuado para su tratamiento, rehabilitación y reinserción social, con autonomía incluso del órgano judicial sentenciador.

9ª. Que se impulse, entre todos (sociedad, políticos, poderes públicos, operadores del Derecho, profesionales de la justicia, profesionales de la sanidad, profesionales de los servicios sociales y demás), un cambio profundo de mentalidad para asumir que las personas con enfermedad mental son enfermos y pacientes, alejarlas del marco penitenciario en los casos graves y actuar con ellas en consecuencia e igual que con otras personas con enfermedad mental (que también pueden suponer un riesgo para terceras personas desde criterios médicos y no desde criterios policiaco-judiciales).

10ª. Es imprescindible diseñar y construir un auténtico sistema sociosanitario y asistencial, público, eficiente y suficiente, alternativo a la permanencia en el centro penitenciario en los casos graves y a los hospitales psiquiátricos penitenciarios (donde es evidente el alejamiento y la soledad del enfermo) que diagnostique clínica y correctamente a estas personas con enfermedad mental (acusadas o presas), las trate médicamente y postule su integración social (para estas personas, la continuidad de cuidados en la red de atención sociosanitaria comunitaria es imprescindible) y laboral (muchas personas con enfermedades mentales han encontrado en el trabajo la oportunidad y el paso definitivo hacia su curación y estabilidad) mediante programas individuales.

Todas estas propuestas se debatieron tanto en el taller citado, donde fueron asumidas mayoritariamente, como en las jornadas de coordinación.

## 3.3. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.

El artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia (en adelante, Ley Foral 15/2005), establece que el Defensor del Pueblo de Navarra valorará la situación de la infancia y adolescencia en su informe anual.

En cumplimiento de la citada previsión legal, se ofrecen en este apartado datos y valoraciones referentes a los principales aspectos que dispone la citada Ley Foral, por ser la norma principal que disciplina la intervención administrativa en materia de protección del menor en Navarra.

### 3.3.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.

**A) Actividad reglamentaria y de planificación.**

Como ya se indicó en anteriores informes anuales, por Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero, el Gobierno de Navarra aprobó el reglamento de desarrollo parcial de la Ley Foral

15/2005, de 5 de diciembre. Esta disposición completa la regulación legal en aspectos relevantes, tales como la determinación de los perfiles profesionales del personal especializado que interviene en la materia, la Comisión de Valoración, la intervención administrativa ante determinadas actividades, medios y productos, las medidas cautelares, las situaciones de desprotección, el acogimiento familiar y el seguimiento, modificación y extinción de las medidas de protección.

No obstante, tal y como se señaló en dichos informes anuales, siguen quedando pendientes de desarrollo algunos aspectos contemplados en la Ley Foral 15/2005, norma sobre la cual, en el año 2010, la Ley Foral 18/2010, de 8 de noviembre, introdujo una serie de modificaciones, fundamentalmente en cuanto a la adopción.

A este respecto, según informa el Departamento de Políticas Sociales del Gobierno de Navarra, continúa tramitándose el proyecto de Decreto Foral que regulará el procedimiento administrativo para la adopción en la Comunidad Foral de Navarra. A esta tramitación ya se hacía alusión en los dos ejercicios anteriores, por lo que ha de insistirse que sería deseable que se actuara con celeridad en este ámbito, completando el marco normativo en materia de adopción.

Por otro lado, según indica el Departamento de Políticas Sociales, se continúa trabajando en la modificación de la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General (aprobada por Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio), en lo que atañe a las prestaciones del área de protección del menor. En particular, se está impulsando una regulación de las acogidas familiares de urgencia para menores de seis años, con la finalidad de que, durante la valoración de su situación, convivan en unidades familiares y no en centros. A juicio de esta institución, hay que calificar esta iniciativa de muy positiva. La misma, si bien circunscrita al lapso temporal preciso para la valoración de la situación del menor, incide en la línea sugerida en anteriores informes anuales, en el sentido de que es necesario potenciar los acogimientos familiares y de evitar los acogimientos institucionales para los niños más pequeños.

Por lo que a la actividad de planificación y programación se refiere, ha continuado vigente durante 2012 el Plan Estratégico de Servicios Sociales (2008-2012). En el marco de este instrumento general de planificación, las líneas estratégicas establecidas por el Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia han sido las siguientes: a) potenciar el acogimiento familiar; b) ofrecer como nuevo recurso la acogida de urgencia en familias para menores con edad inferior a seis años que deben ser objeto de valoración; c) potenciar programas de autonomía para menores en protección en fase finalista; d) impulsar medidas para la adopción de niños y niñas con necesidades especiales; e) mejorar la descripción de la protección de la infancia en la Comunidad Foral de Navarra; f) agilizar los procesos de adopción; y g) especializar recursos, profesionales y modelos de trabajo.

Las líneas de actuación son sustancialmente similares a las indicadas en el año anterior, siendo la principal novedad la relativa al recurso de acogida familiar de urgencia para los niños más pequeños, a la que ya se ha hecho antes alusión.

Como se señaló en el anterior informe, esta institución considera acertado que, en el marco de los instrumentos de planificación de carácter general, el Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y la Adolescencia programe objetivos más concretos y específicos, que bien podrían revisarse o actualizarse con periodicidad anual, en función de la evolución de la situación y de las necesidades prioritarias que puedan apreciarse. Insistimos en lo conveniente de esta tarea y de contar con indicadores que permitan evaluar en cada momento el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de prioridades.

**B) Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor.**

La Ley Foral 15/2005 establece una tabla de los derechos y deberes de las personas menores de edad, ordenando su promoción y divulgación.

En relación con esta actividad, el Departamento de Política Sociales informa de la celebración, el 20 de noviembre de 2012, Día Internacional de los Derechos del Niño, de diversos actos conmemorativos, con la citada finalidad de promoción y divulgación de los derechos de los menores.

Como se viene apuntando en anteriores informes de esta institución, parece conveniente incrementar esta labor de promoción y divulgación de los derechos de los niños, tanto en el ámbito social, en general, como, más en concreto, en el de los propios menores. En particular, y teniendo especialmente en cuenta la notoria dificultad de este sector de población para conocer precisamente sus derechos y deberes, tanto de naturaleza individual como de carácter social, esta institución cree conveniente insistir en la necesidad de realizar acciones o programas directos de difusión, destinados específicamente a los propios menores de edad, mediante acciones coordinadas, fundamentalmente, entre los órganos competentes en materia de protección del menor y la Administración educativa.

**C) Actuaciones de prevención.**

Las actuaciones de prevención tienen por finalidad fundamental evitar o minimizar las posibles situaciones de desprotección y conflicto social.

La intervención de la Administración en este ámbito se desarrolla fundamentalmente a partir de la colaboración y coordinación entre las distintas instancias que, por razón de su actividad, atienden a personas menores de edad (servicios educativos, servicios sanitarios, servicios sociales, esencialmente).

El principal instrumento con que se cuenta a tal efecto es el Manual de intervención en situaciones de desprotección infantil, en el que se recogen, unifican y exponen ámbitos competenciales, conceptos, procedimientos, recursos y programas de protección de menores en la Comunidad Foral de Navarra. Según manifiesta el Departamento de Políticas Sociales, continúan desarrollándose periódicamente sesiones de formación para la correcta aplicación de este instrumento de coordinación, abiertas a los profesionales de los servicios sociales de base, a los equipos intermedios de atención a la infancia y a la adoles-

cencia y, en general, a todos aquellos que trabajan con población infantil y juvenil (profesionales de la sanidad, de la educación, redes de buen trato a la infancia, etcétera).

Por otro lado, en lo que atañe específicamente a la coordinación en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, según se informa, continúa operativo un espacio de trabajo que aglutina a personal técnico y directivo, a nivel de Servicio, de los Departamentos de Salud, Educación y Políticas Sociales, por ser los órganos que mayor contacto directo tienen con los menores de edad.

Esta institución considera positivo el esfuerzo de coordinación realizado y anima a que se continúe en esta línea, por ser imprescindible a la hora de afrontar adecuadamente la prevención de situaciones de desprotección.

Ha de insistirse en la conveniencia de intensificar, en todo lo posible, la labor preventiva, calificada por la Ley Foral 15/2005 de prioritaria, para procurar evitar que la problemáticas que afectan a los menores desemboquen en la necesidad de que intervenga el sistema de protección de forma más expeditiva. En particular, aunque es razonable que se ponga especial énfasis en la coordinación entre los profesionales de los campos de la atención social, educativa y sanitaria, esta institución insiste en lo conveniente de complementarlo con programas o acciones preventivas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales, de ocio y animación, y de la formación y del empleo, en los términos previstos por el artículo 32 de la Ley Foral 15/2005.

**D) Actuaciones del sistema de protección.**

*a) Situaciones de riesgo.*

Entre las situaciones de desprotección, en términos generales, las de riesgo son aquellas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención administrativa. En el año 2012, según se desprende de la información recibida, los menores en situación de riesgo y beneficiados por alguna medida de protección fueron atendidos a través de la asistencia a centros de día (26 menores), de los programas de intervención educativa (193 menores), y de los centros de observación y acogida (197 menores).

En comparación con la cifras obtenidas en el año 2011 utilizando tales referencias, se aprecia un incremento del número de menores que pueden considerarse en esta situación de riesgo de aproximadamente el 6% (416 menores beneficiarios de alguna medida en 2012, frente a los 391 menores del año 2011).

Este incremento viene a confirmar la tendencia de los últimos años, puesta de manifiesto en anteriores informes de esta institución. Como se viene asimismo indicando, el incremento no es necesariamente negativo, pues la intervención temprana en situaciones de esta naturaleza, de menor intensidad en cuanto a la desprotección del menor, puede resultar beneficiosa y evitar situaciones de desamparo. Con todo, el dato y su evolución siguen poniendo de manifiesto lo conveniente de potenciar, en todo lo posible, los mecanismos

para la detección e intervención en situaciones de riesgo. En este ámbito, puede jugar un papel destacado la implantación generalizada, en todo el territorio, de equipos multidisciplinares intermedios y, en particular, de los denominados equipos de atención a la infancia y a la adolescencia.

*b) Situaciones de desamparo.*

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor. En el año 2012, fueron declarados en situación de desamparo 32 menores. La cifra es prácticamente igual a la de 2011 (33 menores) y sensiblemente inferior a la de 2010 (44 menores). El hecho de que se apuntale la tendencia a minimizar los casos de desamparo puede calificarse, en principio y con las debidas reservas, de positivo.

Tal y como se ha apuntado, es deseable que la intervención de los servicios de atención al menor, si ha de producirse, se dé en la fase más temprana de desprotección, en la de riesgo, y, en este sentido, es positiva la tendencia que se observa en los tres últimos años, pues crecen las actuaciones e intervenciones en situaciones de riesgo y decrecen, siquiera levemente, las declaraciones de desamparo. Esta institución anima a continuar el esfuerzo que se aprecia en tal sentido.

Por otro lado, se produjo la remoción del desamparo en 3 casos, cifra inferior a la del año 2011 (7 casos), y que cabe calificar, sin obviar los múltiples factores que la condicionan, de baja. Se insiste en la necesidad de que la Administración pública intensifique los esfuerzos tendentes a procurar las condiciones que hagan viable el retorno de los menores a sus familias de origen. Es preciso recordar a este respecto que este es el objetivo último del desamparo y que ello lleva implícita la obligación de potenciar la intervención con las familias que, por diversas circunstancias, no atienden o no pueden atender a sus menores. Esta institución es consciente de que no en todos los casos puede conseguirse tal objetivo, pero no puede dejar de recordar que ha de trabajarse hacia dicha meta, procurando, en todo lo posible, la remoción de los obstáculos que impidan o dificulten la atención por parte de las familias que padecen el desamparo, sin perjuicio de que se prime en todo caso el interés superior del menor.

En definitiva, parece conveniente continuar reforzando las funciones de prevención, de detección de situaciones de riesgo y de intervención social con las familias, en aras a evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores y, llegado el caso, de ser declarada tal situación de desprotección, a hacer viable el retorno.

*c) Actuaciones de apoyo a las familias.*

Se refiere este punto a las familias que han recibido apoyos de la Administración, ya sean de carácter técnico o económico, con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido. El dato es significativo por cuanto da una idea del número de familias que pueden precisar apoyo de la Administración y, por lo tanto, que encuentran

dificultades, de mayor o menor intensidad, y de diversa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según el Departamento de Políticas Sociales, 1.708 familias recibieron algún tipo de apoyo en el ejercicio 2012. El dato corresponde a familias que reciben los servicios prestados por los Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, familias perceptoras de prestaciones económicas; familias usuarias del Programa de Intervención Familiar; familias cuyos hijos acuden a centros de día, conviven con una familia acogedora o se encuentran en un centro residencial; familias con las que se ha intervenido desde el Centro de Observación y Acogida; familias que reciben atención en los Puntos de Encuentro, etcétera.

La cifra pone de relieve que continúa habiendo un muy notable número de núcleos familiares que precisan, en mayor o menor grado, de apoyo público por razón de la situación de sus menores, ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo. El dato sigue justificando la necesidad de que los poderes públicos realicen un esfuerzo para dotar a los agentes actuantes en este ámbito (fundamentalmente, Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras) de recursos suficientes, personales y materiales, para acometer con éxito esta tarea de tan elevada trascendencia social.

*d) Menores en situación de guarda.*

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento, ya sea residencial o familiar. En el año 2012, se encontraron en esta situación 537 menores, cifra superior a la del año anterior (492 menores), que confirma la tendencia al alza de los últimos años (458 menores en 2010), y que refuerza lo señalado en el apartado anterior.

*e) Menores tutelados.*

La tutela, administrativa u ordinaria, es otra de las medidas de protección establecidas por la Ley, vinculada a la situación de desprotección más intensa, esto es, al desamparo. La cifra de menores tutelados en 2012 fue de 202, levemente inferior a la de 2011 (214) e idéntica a la de 2010.

*f) Acogimientos vigentes y formalizados.*

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formaliza a través del acogimiento.

En el año 2012, se formalizó el acogimiento de 104 menores (veinticuatro menos que en 2011)

Las cifras totales de menores acogidos son las que se reflejan a continuación:

Número total de menores en acogimiento: 537 (492 en 2011).

Acogimientos familiares: 245 menores (250 en 2011).

Acogimientos residenciales: 292 menores (242 en 2011).

Acogimientos en familia extensa y ajena: 152 (162 en 2011) y 93 menores (88 en 2011), respectivamente.

El mayor número total de menores en situación acogimiento, unido al antes referido incremento de las intervenciones en situaciones de riesgo, pone de manifiesto que son más los menores que ingresan en el sistema de protección que los que salen del mismo, lo que lleva a reiterar la necesidad de garantizar la adecuada dotación de recursos en este ámbito.

Por otro lado, ha de subrayarse que la Ley Foral 15/2005 declara la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, así como del acogimiento en familia extensa respecto a la ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en la situación más afín o cercana posible a su ámbito natural.

En anteriores informes anuales, esta institución manifestaba su preocupación por la tendencia que se apreciaba en la relación entre acogimientos residenciales y familiares, pues se constataba el incremento del peso relativo de los primeros. Así, se señalaba que, en 2009, había crecido el número de acogimientos residenciales y había disminuido el de acogimientos familiares; que, en 2010, la relación de unos y otros se mantenía en términos prácticamente idénticos, pero que, de los formalizados en ese año, la inmensa mayoría tenía carácter residencial, institucional; y que, en 2011, fueron tres más los acogimientos familiares, pero que tal cifra se elevó hasta 26 en el caso de los residenciales, así como que, de los 128 nuevos acogimientos de ese año, 90 pertenecieron a la primera modalidad y solo 38 a la segunda.

En el año 2012, vuelve a apreciarse un incremento del peso relativo de los acogimientos residenciales, pues hay cincuenta menores más en tal situación y, por el contrario, son cinco menos los casos de acogimiento familiar.

El dato confirma una tendencia negativa y apunta a una carencia de familias dispuestas a acoger a menores en situación de desprotección. Parece prioritario centrar esfuerzos en este ámbito, con especial atención a los casos de los niños y niñas de menor edad, en línea con lo indicado en el informe de la "Comisión Especial de Estudio de la Problemática de la Adopción Nacional y otros Temas Afines", publicado a finales de 2010, que resaltó el carácter subsidiario del acogimiento residencial en todo caso, y propuso suprimir legalmente esta figura para los más pequeños, de modo que la medida sea efectiva, en un primer momento, en el tramo de 0-3 años y, en un plazo razonable, se extienda hasta los seis años.

Esta institución es consciente de que se trata de un objetivo complejo, que no depende solo de la actuación pública, pero ha de insistir en que deben adoptarse medidas, administrativas o legislativas, que promuevan la modalidad de acogimiento familiar, evitando, en lo posible, la institucionalización de los menores. Estas medidas pasarían por incrementar el apoyo, en el más amplio sentido del término, a las familias acogedoras, actuales o potenciales, con ayudas técnicas o económicas, a través de la legislación de servicios sociales o, incluso, de la legislación tributaria, si así se ve oportuno.

En el seno de los acogimientos familiares, sigue siendo bastante superior la cifra de menores acogidos en familia extensa que la de los acogidos en familia ajena, aspecto este que es acorde con la preferencia manifestada por el legislador. Sin embargo, la tendencia no es positiva, pues los datos reflejan un incremento de los producidos en familia ajena (cinco más que en el año anterior) y una disminución de los habidos en familia extensa (diez menos que en el año anterior). Se confirma, de esto modo lo acontecido en 2011, cuando se daba similar evolución de unos y otros acogimientos familiares.

Lo anterior lleva a esta institución a insistir en lo conveniente de que se potencien en todo lo posible la intervención y las actuaciones con el entorno familiar de los menores que precisen apoyo, para que, de ser preciso el acogimiento, pueda darse en el ámbito más próximo al natural. Estas actuaciones, por desarrollarse ordinariamente en este entorno próximo, pueden favorecer, asimismo, un mayor número de casos en que el retorno de los menores con sus padres sea posible y una menor prolongación de las situaciones de separación de los niños.

*g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.*

En 2011, se produjeron 4 adopciones nacionales (dos menos que en 2011 y las mismas que en 2010) y 44 internacionales (veinte menos que en 2011 y diez menos que en 2010). Asimismo, se emitieron 50 certificados de idoneidad (93 en 2011 y 137 en 2010).

Se observa, en el conjunto, un descenso de las adopciones, imputable, entre otras posibles causas, a la crisis económica y a sus efectos sobre las familias.

*h) Menores en situación de conflicto social.*

Este punto se refiere a aquellos menores encuadrados en el sistema de protección que, por su situación de grave inadaptación, pueden encontrarse en riesgo de causarse perjuicios o causarlos a otras personas. En 2012, se encontraron en esta situación 223 menores, siendo 111 los que entraron a formar parte de este grupo. Las cifras son muy inferiores a las del año 2011 (371 menores en situación de conflicto social, de los cuales 198 correspondían a casos nuevos), y se aproximan más a las del año 2010 (236 menores en esta situación y 42 casos nuevos).

Con todo, el dato sigue poniendo de manifiesto la necesidad de continuar los esfuerzos tendentes a atajar esta problemática, mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción. Asimismo, es preciso prestar un apoyo especial a las familias con menores en esta situación de conflicto, que, en no pocas ocasiones, padecen graves dificultades derivadas de la misma.

i) Programas de autonomía personal.

Por tales se entiende aquellos programas destinados a menores con edad comprendida entre los 16 y los 18 años sobre los que ha recaído alguna medida judicial y administrativa, en orden a lograr su integración social y laboral.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Políticas Sociales, en 2012, fueron 18 las ayudas que se concedieron para procesos de autonomía e institucionalización, cifra que supera a la del ejercicio 2011 (14).

Se sugiere que se continúen reforzando las actuaciones en este ámbito, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, habiendo ya sido destacada por esta institución la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

E) Actuaciones del sistema de reforma.

En referencia, al sistema de reforma, 288 menores se han encontrado en 2012 dentro del mismo, ya sea cumpliendo medidas judiciales en medio abierto, ya sea en régimen de internamiento.

La cifra es superior a la de 2011 (262 menores) y 2010 (217 menores), y lleva a reiterar lo necesario de redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente).

Crece asimismo, respecto al año anterior, el número de altas en el régimen de internamiento, que es el que comporta una mayor restricción y se corresponde con las conductas de mayor gravedad (37 en 2012 y 14 en 2011), si bien el dato es inferior al de 2010 (45).

### 3.3.2. Cuadro resumen de evolución de los cinco últimos años

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| Situaciones de riesgo | 144 | 386* | 353 | 391 | 416 |
| Declaraciones de desamparo | 20 | 29 | 44 | 33 | 32 |
| Familias que recibieron apoyo | 1847 | 1908 | 1952 | 1062 | 1708 |
| Menores en situación de guarda | 442 | 452 | 458 | 492 | 537 |
| Menores tutelados | 207 | 220 | 202 | 214 | 202 |
| Menores en acogimiento | 464 | 452 | 463 | 492 | 537 |
| - Acogimientos formalizados | 24 | 155 | 118 | 128 | 104 |
| - Acogimientos familiares | 267 | 242 | 247 | 250 | 245 |
| - Acogimientos residenciales | 197 | 210 | 216 | 242 | 292 |
| - Acogimientos familia extensa | 183 | 164 | 169 | 162 | 152 |
| - Acogimientos familia ajena | 84 | 78 | 78 | 88 | 93 |
| Adopciones nacionales | 4 | 9 | 4 | 6 | 4 |
| Adopciones internacionales | 74 | 65 | 54 | 64 | 44 |
| Certificados de idoneidad | 130 | 128 | 137 | 93 | 50 |
| Menores en conflicto social | 217 | 328 | 236 | 371 | 223 |
| Ayudas autonomía personal | 62 | 59 | 22 | 5 | 18 |
| Menores en situación de reforma | 335 | 313 | 217 | 262 | 288 |
| Número de altas en régimen de internamiento | 13 | 23 | 45 | 14 | 37 |

*(*) A partir de este año, se añaden las intervenciones a través de los Equipos de Atención a la Infancia y la Adolescencia.*

La evolución comparativa de los datos reflejados sugiere, como aspectos más relevantes, lo siguiente:

- En términos generales, crecen las necesidades de intervención del sistema de protección de menores, conclusión que se extrae del incremento de las actuaciones en relación con los menores en situación de riesgo y del aumento de las cifras de menores en situación de guarda y acogimiento.

- Como elemento más positivo, se aprecia, a partir de los datos de declaraciones de desamparo y de menores tutelados, que se mantienen relativamente estables, en relación con la de menores en situación de riesgo, que crece, una tendencia positiva a priorizar de forma efectiva la intervención en fases tempranas.

- Como elemento más preocupante, se constata la dificultad para hacer efectivas las prioridades en el marco de los acogimientos (acogimientos familiares y, dentro de estos, en familia extensa): crece el peso relativo de los acogimientos institucionales y, dentro de los familiares, el de los habidos en familia ajena). Las causas son, fundamentalmente, achacables, en términos generales, a la crisis económica y a sus efectos sobre las familias.

### 3.3.3. Sugerencias

Recapitulando lo anterior, y sin perjuicio de hacer subrayar las preocupaciones y aspectos de mejora señalados en este informe, esta institución valora muy positivamente la labor que en Navarra se hace por la atención y protección del menor de edad, tanto por el Departamento competente en la materia, como por los servicios sociales de base, y por las organizaciones sociales que cooperan en este ámbito.

No obstante, dada su función de mejora de la protección de los derechos de los niños y niñas y de los adolescentes y de mejora de los servicios públicos, cree conveniente formular al Departamento de Políticas Sociales las siguientes sugerencias:

1) Completar el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia, y, en este sentido, propiciar la aprobación a la mayor brevedad posible del reglamento correspondiente en materia de adopción.

2) Dotar o promover la dotación a los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera) de suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones que tienen encomendadas.

   En este sentido, atendiendo al elevado nivel de actividad que han de afrontar, y del incremento que se aprecia en el mismo, se sugiere que, cuando menos, se mantengan las dotaciones actuales y que, de ser posible, se incrementen, así

como acompasar tales dotaciones a la evolución de la demanda de intervenciones del sistema de protección.

3) Continuar fijando líneas de actuación concretas en el marco de los instrumentos estratégicos de planificación de carácter general, con establecimiento de indicadores de seguimiento y con revisiones o actualizaciones de periodicidad anual o inferior, practicadas en función de la evolución de la situación y de las principales necesidades o déficits que puedan detectarse en cada momento.

4) Incrementar la labor de difusión de los derechos y deberes de los menores, tanto en el ámbito social, en general, como en el de los propios menores. Respecto a este último, ejecutar o promover acciones destinadas directa y específicamente a dichos menores, con medidas coordinadas, fundamentalmente, entre los órganos competentes en materia de protección del menor y la Administración educativa.

5) Proseguir adoptando medidas de coordinación entre los órganos administrativos y con las entidades de iniciativa social que atiendan a menores, en aras fundamentalmente a potenciar las medidas preventivas y la detección temprana de elementos de riesgo.

   En particular, prestar una atención especial a la coordinación con las instancias ajenas al sistema de servicios sociales y, en concreto, con los ámbitos educativo y sanitario.

6) Ejecutar también en el ámbito de la prevención programas o acciones en las áreas de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales, de ocio y animación, y de la formación y el empleo.

7) Continuar priorizando la intervención temprana en situaciones de riesgo y, en este sentido, reforzar los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de estas situaciones, para procurar evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores. En particular, generalizar la implantación en todo el territorio de Navarra de equipos intermedios (Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia o similares).

8) Intensificar la intervención con las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo y separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de primar en todo caso el interés superior del menor.

9) Adoptar medidas que promuevan el acogimiento familiar, reduciendo en todo lo posible el acogimiento residencial y, en particular, procurar la eliminación de este último en el caso de niños y niñas menores de seis años.

   En este sentido, se propone intensificar el apoyo a las familias acogedoras, tanto de orden técnico, como económico.

En concreto, se propone:

a) Promover una modificación de la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General que incremente las ayudas dirigidas al acogimiento familiar.

b) Conjuntamente con la Hacienda Tributaria de Navarra, analizar e impulsar una modificación legislativa de los beneficios fiscales a las familias acogedoras, fundamentalmente en el impuesto sobre la renta de las personas físicas.

10) En relación con los acogimientos familiares, procurar incrementar los habidos en familia extensa, con intervenciones y actuaciones de apoyo en este ámbito familiar, tendentes a propiciar que los niños y niñas se encuentren en el entorno más cercano a su posible a su origen.

11) Insistir en la adopción de medidas que flexibilicen y agilicen los procedimientos de adopción y las declaraciones de idoneidad.

12) Continuar y, en lo posible, intensificar los programas destinados e menores en situación de conflicto de conflicto social, con medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción social y, en su caso, laboral, integrando en tales programas la atención y apoyos especiales a las familias que cuenten con menores en tal situación.

13) Reforzar los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida de adulta de adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

14) En relación con la necesidad de minimizar la intervención del sistema de reforma, redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas: ámbitos familiar, social y educativo, principalmente.

# CAPÍTULO 4

# PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

4

# PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## 4.1. DATOS GENERALES.

Desde el año 2008, la institución promueve la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios, que, en algunos casos, incluso se transforman en propuestas de modificación normativa.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado 234 propuestas de mejora, de ellas, 46 corresponden al año 2012.

La institución traslada y, en la medida de lo posible y de lo razonable, defiende las propuestas presentadas a la Administración pública competente o al Defensor del Pueblo de España, si son competencia del Estado.

Las materias sobre las que han versado las propuestas en 2012 son las siguientes, por orden de mayor a menor número:

| Materias | Nº Propuestas |
|---|---|
| CUSTODIA COMPARTIDA | 15 |
| FUNCIÓN PÚBLICA | 7 |
| HACIENDA | 6 |
| SALUD | 5 |
| EDUCACIÓN | 5 |
| FUNCIONAMIENTO DE LAS ENTIDADES LOCALES | 1 |
| GARANTÍAS DE DERECHOS DE LOS CIUDADANOS | 1 |
| TRABAJO | 1 |
| ASUNTOS SOCIALES | 1 |
| ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA | 1 |
| VIVIENDA | 1 |
| TRÁFICO | 1 |
| ARRENDAMIENTOS | 1 |
| **TOTAL** | **46** |

A) De los datos expuestos, se desprende que las propuestas más numerosas han sido las referidas a **la custodia compartida**.

En concreto, se plantearon 15 propuestas por distintas entidades locales y asociaciones que solicitaron al Defensor del Pueblo de Navarra que apoyase la denominada "custodia compartida" en los casos de separación o divorcio del matrimonio o de ruptura de la convivencia de los padres, y que se regulase esta figura en el Código Civil o, en su caso, en la normativa foral aplicable.

B) En materia de **función pública**, los ciudadanos plantearon que:

- Se modifiquen diversas medidas en relación con los procesos de provisión, mediante concurso de méritos, de jefaturas de la Administración de la Comunidad Foral.

- Se establezcan medidas de control de las bajas médicas para los funcionarios de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en concreto, para el Cuerpo de la Guardia Civil.

- Se utilice la relación de personas admitidas definitivamente a la oferta de empleo, para cubrir interinidades relacionadas con la provisión temporal de puestos de trabajo para los que se exige habilitación foral en la Administración local de Navarra (secretarios e interventores), hasta que los puestos sean cubiertos por funcionarios habilitados forales.

- Se dé prioridad, en las listas de contratación de la Administración de la Comunidad Foral que en la actualidad existen, a aquellos aspirantes que reúnen unos requisitos mínimos de edad (55 años) y de servicios prestados en la Administración (15 años).

- Se modifiquen las medidas relativas a las retribuciones y a la jornada laboral de los funcionarios docentes, solicitando la adopción de medidas alternativas, en comparación con el sector docente privado.

- Que se garantice el derecho de los opositores a que sus exámenes sean revisados y corregidos motivadamente, estando en total disconformidad con el criterio de "discrecionalidad técnica" que existe en las oposiciones de toda España.

- Que se modifique la disposición adicional segunda del proyecto de Ley Foral de reorganización de la Administración Local de la Comunidad Foral de Navarra, relativa a la provisión de secretarios e interinos, en el sentido de que las pruebas selectivas se realicen obligatoriamente mediante oposición, y se establezca un tiempo concreto de ofertas de empleo público para cubrir dichas plazas.

C) En materia de **hacienda**, los ciudadanos realizaron las siguientes solicitudes:

- Que se acometan modificaciones normativas para mejorar la tributación Navarra de las personas con discapacidad en el Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

- Que se modifique la normativa del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas para que se contemplen deducciones por hijos que estudian estudios universitarios y no perciben becas.

- Que se otorgue un tratamiento fiscal más favorable a las personas perceptoras de una pensión compensatoria.

- Que se aplique el tipo reducido del Impuesto sobre el Valor Añadido a las viviendas de protección oficial.

- Que se introduzca un beneficio fiscal en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, dirigido a aquellas personas que convivan con sus hermanos y se hagan cargo de ellos, similar al existente para el caso de ascendientes o descendientes.

- Que se modifique la normativa del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (impuesto de plusvalías) en determinados aspectos, como la aminoración de las tarifas existentes, la derogación de los artículos que se refieren a dicho impuesto, o la modificación de las tarifas, con una rebaja para las entidades de menor población, ya que las transmisiones de propiedades inmobiliarias no generan en estos municipios plusvalías a los transmitentes de bienes.

D) En materia de **salud**, las propuestas que plantearon los ciudadanos postulaban:

- Que se adopten diversas medidas en relación con las dificultades que encuentran las personas que precisan de ventilación mecánica.

- Que se tengan en cuenta las aportaciones de la Asociación Española de Neuropsiquiatría en los talleres de las XXVI Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo sobre temas relacionados con la salud mental.

- Que se garantice un mejor trato a los pacientes por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

- Que se garantice la cobertura sanitaria de los partos en los domicilios.

- Que el Departamento de Salud no exija estar empadronado en Pamplona para obtener asistencia sanitaria a quienes, por razones de trabajo, se encuentran habitualmente en esta ciudad sin estar empadronados.

E) En materia de **educación**, los ciudadanos propusieron que:

- Se reflejen en la normativa sobre escolarización los criterios y el procedimiento a seguir por los centros educativos para adoptar la decisión sobre la escolarización, en una misma aula o en distintas aulas, de hermanos gemelos.

- Se cree un modelo plurilingüe en el colegio público de Huarte.

- Se puedan aprovechar los libros de texto para sucesivos cursos escolares.
- Se incorpore la figura del Trabajador Social en los centros escolares.
- Se modifique la legislación para introducir, en el currículo de bachillerato y de formación profesional, conocimientos referentes al sistema tributario.

F) En lo que respecta al **funcionamiento de las entidades locales**, los ciudadanos propusieron que se modifique la Ley Foral de Administración Local en un aspecto referente al funcionamiento de los ayuntamientos en régimen de concejo abierto.

G) En materia de **garantías de derechos de los ciudadanos**, se presentó una propuesta solicitando que se valorase la posibilidad de suscribir convenios con los Municipios y Mancomunidades de Navarra de más de 10.000 habitantes o que constituyan cabecera de Comarca, para que los ciudadanos puedan presentar válidamente en los registros de esas entidades locales escritos dirigidos al Gobierno de Navarra.

H) En materia de **trabajo**, se propuso que se priorice a las personas desempleadas en la contratación de obras y servicios de interés general o social, para facilitar su inserción en el mercado laboral.

I) En **asuntos sociales**, se planteó la necesidad de modificar la normativa de los puntos de encuentro familiar en Navarra.

J) En cuanto a la **Administración penitenciaria**, se solicitó que se adopten medidas que permitan reducir la cifra de personas con discapacidad o trastornos mentales que cumplen condena en centros penitenciarios.

K) En **vivienda**, se propuso que se modifiquen los requisitos para valorar la capacidad económica en las solicitudes de vivienda protegida.

L) En materia de **tráfico**, se solicitó que se establezca un sistema que cobre exactamente por el tiempo que se tenga el vehículo aparcado en las zonas de estacionamiento limitado.

M) Por último, en cuanto a los **arrendamientos urbanos**, una propuesta solicitó la revisión de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos vigente, para modificar los plazos de extinción del contrato derivados del incumplimiento de una de las partes.

## 4.2. ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS PROPUESTAS CIUDADANAS.

Las Administraciones e instituciones públicas a las que el Defensor del Pueblo de Navarra trasladó las propuestas presentadas por los ciudadanos y ciudadanas, son las siguientes:

**I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: destinataria de 18 propuestas.**

| | |
|---|---|
| Departamento de Salud: | 4 |
| Departamento de Educación: | 4 |
| Departamento de Economía y Hacienda: | 3 |
| Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo: | 2 |
| Departamento de Presidencia, Administraciones públicas e Interior: | 2 |
| Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: | 1 |
| Departamento de Fomento y Vivienda: | 1 |
| Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente: | 1 |
| Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: | 4 |
| Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud: | 1 |

**II. Entidades locales: destinataria de una propuesta.**

| | |
|---|---|
| Ayuntamiento de Pamplona: | 1 |

**III. Parlamento de Navarra y Defensora del Pueblo.**

Además, se trasladó una propuesta a los grupos parlamentarios del Parlamento de Navarra, así como a los parlamentarios forales no adscritos, y otra a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales.

## 4.3. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.

Seguidamente, se describe el contenido de las propuestas presentadas por los ciudadanos.

### 4.3.1. Propuesta para que se acometan modificaciones normativas para mejorar la tributación de Navarra en el Impuesto de Sucesiones y Donaciones de las personas con Discapacidad.

**Materia:** Hacienda. Impuestos. Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

**Administración destinataria:** Departamento de Economía y Hacienda (Hacienda Tributaria de Navarra).

**Resumen:** Una persona con discapacidad planteó que, en el ámbito estatal, existe una serie de beneficios en el Impuesto de Sucesiones y Donaciones para el caso de que los beneficia-

rios de las donaciones sean personas discapacitadas (con un grado de discapacidad igual o superior al 33%).

Estos beneficios consisten en reducciones que van desde los 47.858,49 euros a los 150.253,03 euros, en función del grado de minusvalía en las adquisiciones mortis causa, llegando a una reducción de la base imponible del 95% del valor de adquisición para las transmisiones inter vivos, entre otras bonificaciones, para aportaciones de planes de pensiones, mutualidades de previsión social, etcétera.

Exponía que, además, algunas Comunidades Autónomas han previsto deducciones para el caso de que los beneficiarios presenten algún tipo de discapacidad, tales como reducciones en la base imponible (se citaba los casos del País Vasco, Andalucía, Asturias, Castilla-La Mancha, Aragón, Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla-León, Cataluña, Extremadura, Murcia y la Rioja).

Planteaba que, en Navarra, al no contemplar la legislación tales beneficios, se está produciendo una situación de desigualdad de las personas discapacitadas en el tema del pago del impuesto de sucesiones y donaciones, respecto de las personas en igual situación en el resto del Estado.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó al Departamento de Economía y Hacienda esta cuestión.

El Departamento informó que, con base en la capacidad tributaria de la Comunidad Foral de Navarra y con el objetivo de ampliar el abanico de los beneficios fiscales que disfrutan las personas con discapacidad, se estaba estudiando la posibilidad de proponer algún cambio legislativo que supusiera una mejora de la tributación de esas personas en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Con posterioridad, el Departamento de Economía y Hacienda informó que se había presentado una enmienda al proyecto de Ley Foral de modificación de diversos impuestos y otras medidas tributarias de 2012, en la que se propone introducir en las adquisiciones "mortis causa" una reducción de 60.000 euros para los sujetos pasivos que acrediten una discapacidad igual o superior al 33% 100 e inferior al 65%. Dicho importe sería de 180.000 euros cuando la discapacidad sea igual o superior al 65%.

Finalmente, dicha medida fue aprobada por el Parlamento de Navarra. El artículo 8 de la Ley Foral 21/2012, de 26 de diciembre, de modificación de diversos impuestos y de otras medidas tributarias (BON del 31 de diciembre de 2012), dispone lo siguiente:

"Artículo 8. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Adición de un artículo 32 bis al Texto Refundido del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, aprobado por Decreto Foral Legislativo 250/2002 de 16 de diciembre, con efectos para los hechos imponibles producidos a partir del 1 de enero de 2013.

"Artículo 32 bis. Adquisiciones "mortis causa" por sujetos pasivos discapacitados.

Las adquisiciones mortis causa efectuadas por sujetos pasivos discapacitados que acrediten un grado de minusvalía igual o superior al 33 por 100 e inferior al 65 por 100 gozarán de una reducción de 60.000 euros. Dicho importe será de 180.000 euros cuando el sujeto pasivo acredite un grado de minusvalía igual o superior al 65 por 100.

La reducción se aplicará una vez practicadas en su caso las reducciones previstas en este Capítulo.

La acreditación de la minusvalía se efectuará conforme a lo establecido en el artículo 50 del Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por Decreto Foral 174/1999, de 24 de mayo".

### 4.3.2. Propuesta para que se modifiquen diversas medidas en relación con los procesos de provisión, mediante concurso de méritos, de jefaturas de la Administración de la Comunidad Foral.

**Materia:** Función Pública. Jefaturas de la Administración de la Comunidad Foral. Provisión mediante concurso de méritos.

**Administración afectada:** Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

**Resumen:** Una ciudadana propone que, en las convocatorias aprobadas para la provisión, mediante concurso de méritos, de jefaturas de la Administración de la Comunidad Foral, se prevea que, si durante la tramitación del concurso se produce la supresión de alguna de las unidades orgánicas convocadas como consecuencia de la modificación de la estructura orgánica, se definan claramente los criterios relativos sobre qué se considera supresión de una unidad orgánica, ya que el cambio de denominación de las unidades orgánicas convocadas se ha considerado como supresión de estas. Propone, además, que, en los casos en los que una unidad orgánica haya sido convocada y se produzcan cambios en esta, no quede sin efecto el procedimiento convocado, y, al efecto, postula que, en estos casos, se redefinan las funciones de las unidades y se continúe con la provisión, por concurso de méritos de la unidad, aun cuando fuera necesario abrir un nuevo plazo de presentación de solicitudes. Asimismo, propone que se establezca un plazo de tiempo máximo para la resolución de estas convocatorias, de modo que se evite que las personas que participan en estos procedimientos de provisión para acceder a las jefaturas vean paralizados los mismos. Finalmente, aduce que el retraso de años en la resolución de las convocatorias propicia que se produzcan cambios en las estructuras y también cambios en las situaciones personales y profesionales de los aspirantes, lo que conduce a que personas que podrían haber desempeñado adecuadamente una jefatura en un momento determinado, no puedan hacerlo al cabo de tres, cuatro o más años.

**Resultado:** Esta institución solicitó informe al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior. El Departamento informó que tomaría medidas para asegurar la resolución de estos procesos en un plazo razonable, o que, si constataba que no era efectiva esta medida, estudiaría la posibilidad de fijar un plazo de resolución de estos procedimientos.

No obstante, y sin dejar de considerar muy positiva la realización de estas medidas, desde esta institución se formuló la siguiente sugerencia:

"*Sugerir al Departamento de Presidencia que, en los casos en los que, tras la provisión de una jefatura por un concurso de méritos, la Administración pública, en ejercicio de su potestad de autoorganización, decida introducir modificaciones en la denominación o en las funciones de dicha jefatura, se justifique el cambio y se analice, caso a caso, si este afecta al contenido esencial de la anterior unidad o no, a efectos de acordar la supresión de la anterior unidad o la reconversión de esta.*"

El Departamento aceptó dicha sugerencia.

### 4.3.3. Propuesta para que se adopten diversas medidas en relación con las dificultades que encuentran las personas que precisan de ventilación mecánica.

**Materia:** Salud. Atención sanitaria.

**Administración afectada:** Departamento de Salud.

**Resumen:** Un ciudadano propuso diversas medidas para una mejor atención de los pacientes que precisan de ventilación mecánica.

Resultado: Esta institución solicitó informe al Departamento de Salud.

El Departamento informó que, en el Servicio Navarro de Salud Osasunbidea, tienen registrados nueve pacientes con respirador en su domicilio y aspirador de secreciones. Dicho servicio está concertado con una empresa especialista en terapias respiratorias domiciliarias. Señala el informe que el adiestramiento para el manejo de todo ello lo recibe un familiar en el centro hospitalario antes de que el paciente reciba el alta. Asimismo, dicho paciente está controlado por su médico y por la enfermera de familia, ante cualquier eventualidad, duda o incertidumbre que le pudiera acontecer a él o a sus familiares al respecto.

Manifiesta el Departamento de Salud que, hasta el momento actual, no se tiene registrada ninguna incidencia, ni se ha presentado reclamación alguna relacionada con este tema.

Trasladada la información al promotor de la iniciativa, comunicó que, además de los aspectos sanitarios, era necesario articular una atención integral a las personas ventilodependientes, de modo que esta atención comprendiese aspectos sociales y no únicamente sanitarios. Por ello, la institución remitió la propuesta al Departamento de Política Social Igualdad, Deporte y Juventud, sin que hasta la fecha haya contestado a nuestro escrito.

### 4.3.4. Propuesta para que se valore la posibilidad de suscribir convenios con los municipios y Mancomunidades de Navarra de más de 10.000 habitantes o que constituyen cabecera de Comarca, para que los ciudadanos puedan presentar válidamente en los registros de esas entidades locales escritos dirigidos al Gobierno de Navarra.

**Materia:** Administración Local. Presentación de escritos. Convenios entre entidades locales y Gobierno de Navarra. Registros administrativos.

**Administración destinataria:** Gobierno de Navarra.

El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior esta cuestión, expuesta por varios ciudadanos a través de la presentación de sus quejas. Lo que se propone es que se puedan presentar escritos dirigidos a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a través de los registros de las entidades locales.

Según dispone el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 30 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las solicitudes, escritos y comunicaciones pueden presentarse 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, si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.

Admitido este criterio, que, en efecto, constituye aplicación estricta del artículo 38.4 de la Ley 30/1992, la presentación de solicitudes dirigidas a la Administración de la Comunidad Foral en los registros de una entidad local, tendría, por tanto, condicionada su validez y efectividad, en cuanto a la fecha de presentación, a la existencia de un convenio previamente suscrito entre la entidad local y el Gobierno de Navarra.

El Defensor del Pueblo de Navarra ha tenido ocasión de comprobar que son muchos los casos, máxime en el ámbito de la atención social, en los que los ciudadanos y ciudadanas presentan escritos dirigidos a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a través de los servicios sociales de base.

En este sentido, sería deseable, y así se le ha expresado al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, en la Resolución 182/2011, de 2 de noviembre, que los servicios sociales de base, ya sean órganos integrados en Ayuntamientos o constituyan Mancomunidades, en el marco de lo previsto por los artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y 151 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, dispusieran de los pertinentes registros de documentos, que garantizaran la constancia de la presentación de solicitudes por parte de los ciudadanos, y que, concebidos como puerta de entrada al sistema de servicios sociales, se articulara la colaboración precisa entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y las entidades locales titulares (Ayuntamientos o Mancomunidades) para facilitar a los ciudadanos el acceso a dicho sistema y la canalización de sus pretensiones.

En la mencionada Resolución, el Defensor del Pueblo de Navarra sugería al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud:

1. Que analice en profundidad la problemática que puede plantear la carencia de registros de solicitudes y documentos en los servicios sociales de base, impulsando, en colaboración con las entidades locales titulares de los mismos, medidas tendentes a resolverla y a garantizar el derecho de los ciudadanos a la debida constancia de la entrega de solicitudes y documentos y de la fecha y hora de la presentación.

2. Que, una vez que dicha carencia sea subsanada, se articule la colaboración precisa, entre la Administración de la Comunidad Foral y las entidades locales titulares de los servicios sociales de base, para que las solicitudes y documentos presentados por los ciudadanos en tales servicios tengan plena efectividad.

La Consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud comunicó la aceptación de las sugerencias.

Por lo expuesto, y a fin de dotar a esta actuación de un carácter más general, y no únicamente centrada en la recepción de documentos por los servicios sociales de base, se ha sugerido al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior que valore la posibilidad de impulsar la suscripción de convenios entre la Administración de la Comunidad Foral y las entidades locales de Navarra de mayor población, como pueden los municipios de más de diez mil habitantes y las mancomunidades, o los municipios que constituyan cabecera de comarca, a los efectos previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de tal forma que los ciudadanos también puedan presentar válidamente en los registros de esas entidades locales escritos dirigidos al Gobierno de Navarra.

El Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, comunicó la aceptación de la sugerencia y el inicio de actuaciones en el sentido sugerido.

### 4.3.5. Propuesta para que se valore la posibilidad de reflejar en la normativa sobre escolarización los criterios y el procedimiento a seguir por los centros educativos para adoptar la decisión sobre la escolarización, en una misma aula o en distintas aulas, de hermanos gemelos.

**Materia:** Educación. Planificación educativa. Escolarización de hermanos gemelos. Criterios.

**Administración destinataria:** Departamento de Educación.

**Resumen:** Una ciudadana, madre de hijas gemelas, planteó ante el Defensor del Pueblo de Navarra su disconformidad sobre el criterio seguido por los centros educativos en torno a la escolarización de hermanos gemelos.

Exponía la ciudadana que, según la información transmitida por los responsables de varios centros escolares, cuando se produce la escolarización de hermanos gemelos, se opta por su escolarización en aulas distintas.

Proponía que la decisión que se adopte en estos casos no sea inflexible y general, sino que se valore, en cada caso concreto, la mejor solución para los alumnos.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra solicitó información al Departamento de Educación. El Departamento comunicó que la decisión sobre la escolarización de hermanos gemelos, en la misma aula o en aulas separadas, se adopta de forma individualizada por cada centro educativo y que los padres y madres de los alumnos pueden informar de su punto de vista al respecto, de modo que se puedan ponderar, en cada caso, las circunstancias que hacen aconsejable una u otra opción.

Esta solución es, a criterio de esta institución, plenamente adecuada. Sin embargo, con el fin de que todos los padres y madres que se encuentran en esta o en similares situaciones puedan conocer de antemano y con carácter general esta buena práctica, el Defensor del Pueblo de Navarra ha sugerido al Departamento de Educación que valore la posibilidad de reflejar en la normativa sobre escolarización estos criterios y el procedimiento a seguir por los centros educativos para adoptar la decisión sobre la escolarización, en una misma aula o en distintas aulas, de hermanos gemelos, posibilitando que los padres y madres puedan participar en la toma de decisión del centro educativo, aportando su punto de vista al respecto.

El Departamento de Educación comunicó que aceptaba la sugerencia, para su toma en consideración, cuando fuese necesaria la modificación de la normativa de escolarización, puesto que en este curso ya había sido aplicada o lo estaba siendo.

### 4.3.6. Propuesta para que se cree un modelo educativo plurilingüe en el Colegio Público de Huarte.

**Materia:** Educación. Planificación educativa. Modelo lingüístico.

**Administración destinataria:** Departamento de Educación.

**Resumen:** Varios padres de niños en edad próxima a la escolarización solicitaron la implantación de un programa de aprendizaje en inglés en el colegio público Virgen Blanca de Huarte.

**Resultado:** Tras solicitarse informe por la institución al Departamento de Educación, este informó lo siguiente:

a) La implantación de los programas de aprendizaje en inglés debe ser gradual, ya que implica acreditación del profesorado que imparte en inglés.

b) Para ello, el Departamento de Educación lleva a cabo un estudio de la situación y planteamiento de los centros educativos en Navarra.

c) No está prevista la implantación propuesta para el curso 2012-2013, pero, no obstante, dado que es susceptible de serlo en los próximos cursos, valorará la posible implantación de este programa para el curso 2013-2014 en el colegio público Virgen Blanca de Huarte.

De esta información, se dedujo la voluntad de la Administración educativa de valorar la posible implantación para el curso 2013-2014 del programa de aprendizaje en Inglés en el colegio público Virgen Blanca de Huarte.

### 4.3.7. Propuesta para que se puedan aprovechar los libros de texto para sucesivos cursos escolares.

**Materia:** Educación. Curso escolar. Libros de texto.

**Administración destinataria:** Departamento de Educación.

**Resumen:** Una madre de tres niños en edad escolar se lamentó del cambio que se produce en los libros de texto cada año, que impide que muchas familias puedan aprovechar, conforme sus hijos pasan de curso escolar, los libros de texto adquiridos para sus hermanos mayores.

**Resultado:** Tras solicitarse por esta institución informe al Departamento de Educación, este informó que, tanto en la enseñanza básica (Primaria o Secundaria Obligatoria), como en la postobligatoria, se sigue el criterio, de conformidad con la normativa existente, de que las ediciones adoptadas no puedan ser sustituidas por otras durante cuatro cursos escolares, por lo que se sostiene un criterio de ahorro coincidente con la propuesta de la ciudadana.

Cuestión distinta, señala el Departamento, es el uso pedagógico que se haga en los centros escolares de los libros y otro material escolar (cuadernillos, fichas, etcétera), que impida que el material pueda volver a ser utilizado.

Esta cuestión depende, en gran medida, del criterio que siga el centro educativo y, en particular, el profesor que imparte la asignatura. En este sentido, la institución aconsejó a la ciudadana que plantease la cuestión ante su correspondiente centro educativo, de modo que se pudiera analizar y valorar adecuadamente su propuesta.

### 4.3.8. Propuesta de que se revise la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos vigente, para modificar los plazos de extinción del contrato derivados del incumplimiento de una de las partes.

**Materia:** Derecho civil. Arrendamientos urbanos. Extinción del contrato.

**Administración afectada:** Propuesta legislativa.

**Resumen:** Un ciudadano propone que se revise la Ley 29/1994, de Arrendamientos Urbanos vigente, para modificar los plazos de extinción del contrato, derivados del incumplimiento

de una de las partes. Justifica su propuesta en el hecho de que no le parece justo que no se pueda extinguir el contrato de arrendamiento antes de la finalización del año, debido al incumplimiento de una de las partes (impago del arrendatario). En su opinión, la Ley está protegiendo más al arrendatario que al arrendador.

**Resultado:** Esta institución informó al ciudadano que, de conformidad con el artículo 27 de la Ley de Arrendamiento Urbanos y el artículo 22.4 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, en el caso de que los inquilinos no cumplan con su obligación de pagar mensualmente la cuota de alquiler, el arrendador está facultado para resolver el contrato y proceder al desahucio de la vivienda por falta de pago de las rentas. El desahucio no se lleva a efecto si, antes del juicio, el arrendatario paga al arrendador las cantidades reclamadas, así como otras que le adeude.

Es decir, al contrario de lo recogido en la propuesta, no es necesario que se cumpla el plazo de un año para poder extinguir el contrato de arrendamiento.

Con la aclaración de esta interpretación de la Ley, se puso fin al expediente.

### 4.3.9. Propuesta para que se regule la custodia compartida de los hijos en los casos de separación o divorcio del matrimonio o de ruptura de la convivencia de los padres.

**Materia:** Derecho civil. Ruptura de la convivencia entre padres. Custodia compartida de los hijos.

**Destinatarios:** Propuesta legislativa.

**Resumen:** Distintas entidades locales y asociaciones han propuesto al Defensor del Pueblo de Navarra que apoye la denominada “custodia compartida” de los hijos en los casos de separación o divorcio del matrimonio o de ruptura de la convivencia de los padres, y que se regule esta figura en el Código Civil o, en su caso, en la normativa foral aplicable.

Esta cuestión ya ha sido objeto de debate y regulación legal por el Parlamento de Navarra mediante la Ley Foral 3/2011, de 17 de marzo, sobre custodia de los hijos en los casos de ruptura de la convivencia de los padres. Dicha Ley Foral, dictada por Navarra en ejercicio de sus competencias exclusivas en materia de Derecho Civil Foral, permite a los progenitores acordar, si esa es su voluntad mutua, la custodia compartida de los padres sobre los hijos, y, en defecto de acuerdo, faculta al juez para adoptar esta modalidad de custodia o la custodia individual en atención al interés superior de los hijos menores de edad o del incapacitado en cada caso concreto, a la vista de las circunstancias familiares y otras concurrentes.

Por tanto, en Navarra la custodia monoparental carece del carácter preferente que le da el Código Civil (prevalece sobre ella el acuerdo de los progenitores), la intervención del Ministerio Fiscal es informativa, pero no vinculante para el Juez (regulación que anticipó el fallo del Tribunal Constitucional anulando ese carácter vinculante), y aparece en un plano

legal de igualdad con la custodia compartida. En la realidad, son los padres quienes han de decidir la mejor opción para sus hijos y, en defecto de acuerdo entre ellos (para lograr acuerdos pueden acudir a un servicio de mediación familiar público, que la Administración de la Comunidad Foral ha puesto a su disposición), la elección recae en el juez, quien puede ayudarse de la mediación familiar y quien decide el tipo de custodia más adecuado, a la vista de las circunstancias de cada caso, oídos todos los intervenientes y en aras del interés superior del menor de edad.

### 4.3.10. Propuesta para que se establezcan medidas de control de las bajas médicas para los funcionarios de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en concreto para el Cuerpo de la Guardia Civil.

**Materia:** Función pública. Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

**Administración afectada:** Administración del Estado.

**Resumen:** Un ciudadano propone que se establezcan medidas de control de las bajas médicas, por cuestiones mentales, para los funcionarios de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, en concreto para el Cuerpo de la Guardia Civil.

**Resultado:** Desde la institución, se informó al ciudadano que la propuesta se refería a una Administración pública que, a tenor de lo dispuesto en el artículo 1.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, por la que se crea y regula esta institución, no está sometida al ámbito de actuación del Defensor del Pueblo de Navarra, que se circunscribe a las Administraciones Públicas de Navarra.

### 4.3.11. Propuesta para que se tengan en cuenta las aportaciones de la Asociación Española de Neuropsiquiatría en los talleres de las XXVI Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo sobre temas relacionados con la salud mental.

**Materia:** Salud. Salud mental. Participación de asociaciones.

**Administración afectada:** Defensor del Pueblo de España y Defensores del Pueblo de las Comunidades Autónomas.

**Resumen:** La Asociación Española de Neuropsiquiatría tuvo conocimiento de la celebración de los talleres preparatorios de las XXVI Jornadas de

Coordinación de los Defensores del Pueblo sobre temas relacionados con la salud mental y, en concreto, con el denominado "tratamiento ambulatorio involuntario", y solicitaba que se tuvieran en cuenta sus aportaciones en dichos talleres, así como su presencia.

**Resultado:** Desde esta institución, se dio traslado de la solicitud y de los documentos anexos al taller correspondiente, a los efectos de que pudiera conocerse, considerarse y debatirse su contenido en el transcurso de su reunión. Finalmente, se aceptó la propuesta de participación de la referida asociación, quien pudo realizar sus aportaciones.

### 4.3.12. Propuesta para que se garantice un mejor trato a los pacientes.

**Materia:** Salud. Derechos de los pacientes. Derecho a un trato cortés.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

**Resumen:** Una ciudadana propuso que el Departamento de Salud impulse acciones sobre la bioética y la humanización de la medicina, de modo que se impartan pautas de actuación a los facultativos, con la finalidad de lograr un mejor trato a los pacientes.

**Resultado:** Tras solicitarse por esta institución informe al Departamento de Salud, este informó que es objetivo prioritario del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea la mejora de la comunicación y de la relación entre profesionales y usuarios del sistema. Por ello, la Administración sanitaria está impulsando la realización de acciones para reforzar los principios fundamentales de la "bioética y humanización" en cualquier proceso de atención sanitaria. En esta línea, el Plan Docente del Departamento de Salud incluye anualmente cursos y programas de formación elaborados por las Comisiones de Formación. También desde la Dirección de Atención al Paciente se están diseñando programas de mejora de los procesos de comunicación entre profesionales y personas usuarias. Finalmente, desde la Dirección de Atención al Paciente y desde las unidades de atención al paciente de los centros, se realiza un seguimiento continuo de la actividad y de los resultados de las quejas, reclamaciones y sugerencias que presentan los usuarios, atendiendo tanto al número como a la naturaleza.

Con el traslado de dicha información a la persona promotora de la propuesta, se dio por finalizado el asunto.

### 4.3.13. Propuesta para que se garantice la cobertura sanitaria de los partos en los domicilios.

**Materia:** Salud. Asistencia de partos en domicilios.

**Administración afectada:** Departamento de Salud.

**Resumen:** Una ciudadana señala que ha tenido a su hija por parto natural en casa, asistida por acompañamiento de comadronas. El coste fue de 1.500 euros y, según manifiesta, por informaciones del Departamento de Salud, el parto hospitalario tiene un coste de

2.700 euros para la Administración. Propone que se haga el efectivo el derecho de las mujeres a elegir el lugar del parto, garantizándolo con la consiguiente cobertura sanitaria de la Seguridad Social, demostrando su menor coste en relación con el parto hospitalario.

**Resultado:** La institución solicitó informe al Departamento de Salud acerca de la propuesta. El Departamento informó que, en estos momentos, no se recoge esta posibilidad en el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes al Sistema Nacional de Salud. No obstante, señala que se está trabajando en consensuar y unificar la cartera de servicios básica de las distintas Comunidades Autónomas con el fin de que la oferta a la ciudadanía sea equitativa en todo el territorio nacional, si bien esta es, en última instancia, competencia de cada Comunidad Autónoma, aunque, manifiesta en su informe, dada la situación económica a nivel nacional, no parece el momento oportuno de que se añadan más prestaciones a la cartera. Asimismo, también aduce que, en la "Estrategia de atención al parto normal en el sistema Nacional de Salud", editada en 2007, no se ha planteado la necesidad de instaurar esta modalidad de atención. Por otra parte, añade, no están definidos los estándares de calidad necesarios para poder prestar la modalidad con seguridad, además de que sería necesaria una red permanente de matronas, especialistas en ginecología y pediatras, imposible de cumplir con la plantilla actual.

Ante tal respuesta, la ciudadana solicitó una mediación del Defensor del Pueblo de Navarra con el Ministerio de Sanidad y Consumo, para que se incorporase esta técnica o procedimiento a la Cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud. Dicha proposición fue remitida a la Defensora del Pueblo de España, quien emitió un informe en el que señalaba que dicha institución ya había llevado a cabo una investigación de oficio ante diferentes Administraciones sanitarias en relación con esta materia, en la que ponía de manifiesto que: a) actualmente, existe un número significativo de personas que demandan este tipo de atención; b) se debe respetar la progresión natural del parto cuando se presenta de forma espontánea y sin factores de riesgo; c) dadas las circunstancias, es necesario racionalizar la tasa de cesáreas existentes en la actualidad; d) el reconocimiento de técnicas naturales en absoluto significa propugnar un menor control médico; e) el mencionado reconocimiento está en la línea con los principios contenidos en la Ley 41/2002, reguladora de autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica; y f) es necesario establecer protocolos para la atención en partos naturales no medicalizados, a los que puedan acogerse las mujeres siempre que no existan factores de riesgo. Finalmente, señala en su informe la Defensora del Pueblo que, en la actualidad, y en el marco del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, se han iniciado actuaciones tendentes a definir, unificar y consensuar la cartera de servicios básica de las Comunidades Autónomas, por lo que habrá que analizar las conclusiones que se deriven de dichas actuaciones, una vez que estas se hayan materializado.

Con el traslado de dicha información a la autora de la propuesta, se dio por concluido el asunto.

### 4.3.14. Propuesta de que se modifique la normativa del IRPF para que se contemplen deducciones por hijos que cursan estudios universitarios y no perciben becas.

**Materia:** Hacienda. Impuestos. IRPF. Deducciones.

**Administración destinataria:** Departamento de Economía y Hacienda (Hacienda Tributaria de Navarra).

**Resumen:** Una ciudadana propuso que la normativa reguladora del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas contemple algún tipo de deducción por gastos por hijos a cargo, que cursen estudios universitarios y no perciban beca o ayuda al estudio.

Tras solicitarse informe al Departamento de Economía y Hacienda, la Hacienda Tributaria de Navarra informó que, actualmente, no se encuentra en estudio, ni existe tampoco previsión alguna al respecto, para introducir en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas beneficios o deducciones tributarias en este sentido. El informe señala que el establecimiento de exenciones y deducciones tributarias y, en general, de beneficios fiscales, debe tener, si no un carácter excepcional, sí al menos una sólida justificación técnica para su implantación.

El informe de Hacienda señala también que la desgravación fiscal específica sobre gastos universitarios ocasionados por los hijos no significa que en el IRPF no se tengan en cuenta tales cargas económicas dentro del marco de los principios y reglas legales. En ese sentido, al importe de la renta gravable obtenida por el sujeto pasivo y que integra la parte general de la base imponible, la Ley le aplica una serie de "reducciones tributarias" en concepto de mínimos personales y familiares. A través de la aplicación de esos mínimos, se cuantifica aquella parte de la renta que, por destinarse a satisfacer necesidades básicas personales y familiares del contribuyente no tributarán por el impuesto. En el importe de estas cuantías y, más en concreto, en los mínimos familiares por descendientes que conviven con el sujeto pasivo, habría que entender incluidos, entre otros, los gastos ocasionados en la educación de los hijos.

En consecuencia, el Departamento manifiesta que, ni en Navarra, ni en prácticamente ninguna otra Comunidad Autónoma, salvo el caso aislado de Canarias, se aplica un tratamiento fiscal específico, en forma de deducciones en cuota, para este tipo de gastos vinculados a la educación universitaria. Y es que, afirma la Administración tributaria, el catálogo de las deducciones en cuota, por la propia naturaleza de excepción a que deben responder tales deducciones, particularmente en la mecánica de este impuesto, tiene que ser de un número y contenido muy limitados.

En consecuencia, la Administración no consideró factible la propuesta.

### 4.3.15. Propuesta para que se incorpore la figura del Trabajador Social a los centros educativos.

**Materia:** Educación. Personal docente. Trabajadores sociales.

**Administración destinataria.** Departamento de Educación.

**Resumen:** Una ciudadana propone que se incorpore la figura del trabajador social en los centros educativos. Expone que, teniendo en cuenta los desafíos a los que se enfrenta el sistema educativo, las desigualdades sociales en ligero incremento y los elementos contextuales que todavía no se abordan en la escuela como factores fundamentales en el desarrollo del currículo, debería incorporarse en los centros educativos la figura del trabajador social o profesional de la intervención socio-familiar.

**Resultado:** Tras solicitarse por esta institución informe al Departamento de Educación, este informó que las diversas medidas que, en materia de personal, han debido adoptar el Gobierno de Navarra y el Departamento de Educación a fin de reducir el gasto del capítulo I de los Presupuestos Generales de Navarra (relativos a personal), como consecuencia del Acuerdo del Gobierno de Navarra de 15 de febrero de 2012, por el que se dictan instrucciones relativas a la reducción del gasto en materia de personal en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, no hacen viable plantear en este momento la ampliación de servicios a que se refiere la propuesta, por no tener encaje con la reducción de gasto público adoptada en el capítulo de personal.

En consecuencia, la Administración no consideró posible asumir la propuesta.

### 4.3.16. Propuesta para que se priorice a las personas desempleadas en la contratación de obras y servicios de interés general o social, con el fin de facilitar su inserción en el mercado laboral.

**Materia:** Trabajo. Contratación de personal. Prioridad de las personas desempleadas.

**Administración destinataria:** Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

**Resumen:** Se recibió una propuesta ciudadana proponiendo la ampliación de la lista de personas prioritarias en la contratación y la inclusión de las personas desempleadas, para la realización de obras y servicios de interés general o social, con el fin de facilitar su inserción en el mercado laboral, regulada por una Orden Foral. En concreto, la propuesta defendía que deberían incluirse además: personas en situación de desempleo, tener entre 30 y 50 años, no tener cotización suficiente para recibir prestación por desempleo, ni ningún otro tipo de ayudas económicas de esa naturaleza. Por ello, se proponía que se ampliaran los colectivos de personas previstos en la convocatoria, de forma que esta incluyese a un amplio número de personas que en la actualidad sufren intensamente las consecuencias de la crisis económica y cuyas dificultades de acceder a un puesto de trabajo no son menores que las que se dan en los colectivos incluidos.

Tras solicitarse por esta institución informe al Servicio Navarro de Empleo, este señaló que, en efecto, la convocatoria establece una serie de colectivos prioritarios. Dicha prioridad, según el informe, está justificada por estar alineada con uno de los principales objetivos de las políticas activas de empleo, cual es el de fomentar la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, ejecutando políticas que promuevan dicho acceso a los colectivos con mayores dificultades de inserción laboral. Se trata, se decía, de alcanzar los objetivos recogidos en la Estrategia Europea de Empleo y, a nivel nacional, en la Estrategia Española de Empleo 2012-2014, configurada como un marco de referencia normativa para la coordinación y ejecución de las políticas activas de empleo en el conjunto del Estado. Dicha Estrategia española establece que las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus competencias, diseñarán y desarrollarán las acciones y medidas correspondientes a los ámbitos que integran las políticas activas de empleo a las que se refiere el artículo 25 de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, entre los que figuran la integración laboral de aquellos colectivos que presenten mayor dificultad de inserción, así como la promoción y desarrollo y la actividad económica territorial.

Añadía el informe que, siendo conscientes de que, en estos momentos, muchas personas encuentran dificultades para su inserción laboral, lo cierto es que nadie duda de la mayor dificultad para acceder a un empleo de los colectivos citados, tanto tradicionalmente como en la actualidad.

Finalmente, el Servicio Navarro de Empleo consideró necesario mantener la convocatoria en sus actuales términos, ya que entiende que los colectivos a los que hace referencia dicha convocatoria son los de mayor dificultad de empleabilidad en coherencia con el marco normativo nacional y comunitario. También considera que la convocatoria en sus términos vigentes se adecua mejor a la realidad de Navarra.

En consecuencia, la Administración no consideró oportuno asumir la propuesta.

### 4.3.17. Propuesta para que se adopten medidas que permitan reducir la cifra de personas con discapacidad o trastornos mentales que cumplen condena en centros penitenciarios.

**Materia:** Administración penitenciaria. Salud. Salud mental.

**Administración afectada:** Ministerio del Interior.

**Resumen:** El Colegio de Abogados de Córdoba propuso que se adopten medidas que permitan reducir la cifra de personas con discapacidad o trastornos mentales que cumplen condena en centros penitenciarios. Justificaban su petición en que resulta claro que la principal razón de esta lamentable situación radica en la falta de recursos y programas socio-sanitarios cuyo funcionamiento supondría una mejora notable de este estado de las cosas.

**Resultado:** Esta institución trasladó al Colegio de Abogados proponente su criterio coincidente con el del Colegio, así como el documento de propuestas que el Defensor del Pueblo

de Navarra había remitido al Taller preparatorio de las XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores, que se había celebrado en Madrid en 2012, así como una copia de la sentencia de 23 de febrero de 2012, del Tribunal Europeo de los Derechos Humanos, que sienta un importante precedente al respecto.

### 4.3.18. Propuesta para que se otorgue un tratamiento fiscal más favorable a las personas perceptoras de una pensión compensatoria.

**Materia:** Hacienda. Impuestos. IRPF. Deducciones. Pensión compensatoria.

**Administración destinataria:** Departamento de Economía y Hacienda (Hacienda Tributaria de Navarra).

**Resumen:** Una ciudadana propone que la normativa del IRPF otorgue un tratamiento fiscal más favorable a las personas perceptoras de una pensión compensatoria, en el sentido de que las retenciones soportadas por el pagador de la pensión compensatoria en los casos de ruptura matrimonial se las descuente el perceptor de la pensión en su declaración de la renta. La proponente considera que la filosofía de la pensión compensatoria es que ninguna de las partes se vea perjudicada económicamente con la separación, pero que, en la actualidad, la forma de declarar la pensión en el IRPF perjudica a quien la recibe. Fundamenta la argumentación en que el perceptor de la pensión no puede "deducir" nada en concepto de retención a cuenta del lRPF, mientras que el que la paga, a pesar de declarar "el sueldo bruto" que percibe menos el importe de la pensión, puede deducir en su declaración del IRPF todas las retenciones a cuenta soportadas.

**Resultado:** Tras solicitarse informe al Departamento de Economía y Hacienda, la Hacienda Tributaria de Navarra informó, en esencia, que, de admitirse la propuesta, se crearía una situación en la que no se respetaría el principio de capacidad económica, pues la persona beneficiaria de la pensión pagaría por el tributo por debajo de lo que le corresponde de acuerdo con su capacidad económica, y la otra, el pagador de la pensión, tributaría por encima de su capacidad económica. Añadía el informe que la aplicación del mecanismo de las retenciones a cuenta del lRPF no da lugar a un menor ni a un mayor pago de impuestos: simplemente es un anticipo de ellos, por lo que el sujeto pasivo solo puede descontar las retenciones en su declaración de IRPF si efectivamente las ha soportado. Asimismo, se señalaba que, con la aplicación del referido mecanismo, no se genera ningún tipo de perjuicio a las personas perceptoras de pensiones compensatorias, por no afectar, ni al contenido de tales pensiones, ni a su carga tributaria. Concluía el informe entendiendo que la propuesta presentada conduciría a situaciones en que, ante una misma capacidad económica e idéntica situación personal y familiar, los dos sujetos pasivos pagarían importes diferentes, por lo que la propuesta carecería de viabilidad desde el punto de vista técnico.

En consecuencia, la Administración no consideró posible asumir la propuesta.

### 4.3.19. Propuesta para que se modifiquen los requisitos para valorar la capacidad económica en las solicitudes de vivienda protegida.

**Materia:** Vivienda. Ayudas a la vivienda protegida. Requisitos. Capacidad económica.

**Administración destinataria:** Departamento de Fomento.

**Resumen:** Un ciudadano propone que se modifiquen los requisitos para valorar la capacidad económica de los solicitantes en la normativa sobre el censo de solicitantes de vivienda protegida. Para el ciudadano, la exigencia contenida en el artículo 7 del Decreto Foral 25/2011, por el que se regula el censo de solicitantes de vivienda protegida, de que los requisitos de la capacidad económica deban acreditarse con referencia al último periodo impositivo cuyo plazo de presentación de declaración del IRPF haya concluido a fecha de 1 de enero de cada año natural, impide que se pueda valorar la capacidad económica real en el momento de la solicitud.

**Resultado:** Tras solicitarse por esta institución informe al Departamento de Fomento, este informó que la adjudicación de una vivienda protegida es un procedimiento de concurrencia competitiva en el que el cumplimiento de los requisitos de acceso ha de acreditarse del mismo modo por todos sus participantes. De este modo, consideró que es necesario que los criterios para la acreditación de los requisitos de acceso sean aplicados a todos por igual, por lo que no cabría valorar la capacidad económica según se haya realizado o no la declaración de renta por parte del solicitante, ya que, según informaron, hay situaciones tributarias que no se regularizan hasta los meses de septiembre u octubre de cada año. Para la Administración, es necesario el establecimiento de una fecha concreta para todos, dado que resulta necesario dejar un plazo para que la situación tributaria de los inscritos en el censo se "estabilice", de modo que así se incrementa la seguridad jurídica de todas las personas inscritas y del funcionamiento del propio censo. El informe señalaba también que, si realmente se analizara correctamente la capacidad económica de los solicitantes, habría que exigir, al menos, la aportación de cinco declaraciones de renta, así como los ingresos obtenidos en los meses todavía no declarados; todo ello con la finalidad de comprobar el cumplimiento real de este requisito, labor que, a todas luces, no sería posible realizar, a no ser que el Departamento de Fomento asumiera las competencias atribuidas al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, o, cuando menos, no sería compatible con una actuación ágil y eficaz de la Administración.

En consecuencia, la Administración decidió no asumir la propuesta.

### 4.3.20. Propuesta para que el Departamento de Salud no exija estar empadronado en Pamplona para obtener asistencia sanitaria a quienes, por razones de trabajo, se encuentran habitualmente en esta ciudad sin estar empadronados.

**Materia:** Sanidad. Requisitos para obtener asistencia sanitaria. Empadronamiento.

**Administración destinataria de la propuesta:** Departamento de Salud.

**Resumen:** Una ciudadana, residente en un municipio situado a unos cincuenta kilómetros de Pamplona, expresa que, por razones de trabajo, pasa largas temporadas en Pamplona. Propone que, para casos como el suyo, se arbitren medidas que permitan a los ciudadanos recibir asistencia sanitaria ordinaria o de atención primaria, y no de urgencias, sin necesidad de empadronarse.

**Resultado:** Tras solicitarse por la institución informe al Departamento de Salud, este aclara que la Ley Foral 10/1990, de 23 de noviembre, de Salud de Navarra, en su disposición adicional cuarta, establece que la tarjeta sanitaria se expide a todos los ciudadanos residentes en los municipios de Navarra, previa acreditación de los requisitos exigidos para poder ejercer el derecho a las prestaciones sanitarias, entre ellos, el requisito de que se acredite la residencia en un municipio de Navarra, a través del empadronamiento.

No obstante, informa el Departamento, los Decretos Forales 244/1994 y 122/2002, por los que se regula y amplía, respectivamente, el derecho a la libre elección de médico general y pediatra en atención primaria no hacen referencia al empadronamiento, sino que únicamente establecen que un usuario cuya residencia pertenezca a un área sanitaria no puede tener asignado un facultativo que desempeñe su trabajo en área distinta.

En consecuencia, el Departamento de Salud aclara que las personas que se encuentran "desplazadas" en Pamplona por motivos de trabajo pueden demandar y obtener la asistencia sanitaria que precisen en el centro de salud que corresponda a su residencia temporal, para lo que se debe realizar un cambio de domicilio y asignación de médico en función del domicilio de la residencia temporal, sin que se exija el requisito de tener que empadronarse en Pamplona.

### 4.3.21. Propuesta para que se utilice la relación de personas admitidas definitivamente a la convocatoria de secretarios e interventores para cubrir interinidades relacionadas con la provisión temporal de estos puestos de trabajo, hasta que estos sean cubiertos por funcionarios habilitados forales.

**Materia:** Función pública. Función pública local. Provisión interina de puestos de trabajo para los que se exige habilitación foral.

**Administración destinataria:** Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

**Resumen:** Un ciudadano propuso, en relación con la provisión de los puestos de trabajo en la Administración Local de Navarra a los que se exige habilitación foral (Secretaría e Intervención), que se pudieran cubrir las vacantes de forma interina hasta que se culminen los procesos de selección convocados para proveerlas de forma definitiva. Para ello, proponía que se utilizase la relación de personas admitidas definitivamente a la convocatoria de Secretarios e Interventores.

**Resultado:** Tras solicitarse informe al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, este informó que el Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de

agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, contempla que la selección del personal contratado se ha de efectuar mediante convocatoria pública basada en los principios de mérito y capacidad. Asimismo, señaló que la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, también establece el sistema de cobertura temporal de las plazas de los puestos de Secretaría e Intervención de las entidades locales de Navarra, y que, en el mismo sentido, se expresa el Decreto Foral 113/1985, de 5 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso en las Administraciones públicas de Navarra.

En consecuencia, el Departamento consideró que no era viable esta propuesta en el marco de la legislación vigente, dado que el sistema que propone el ciudadano no es un sistema de selección de personal temporal previsto en la vigente normativa de aplicación en las Administraciones púbicas de Navarra, ni tampoco garantizaría los principios de igualdad, mérito y capacidad a los que deben someterse los procesos de selección de este persona. En consecuencia, la Administración no asumió la propuesta.

### 4.3.22. Propuesta para que se dé prioridad, en las listas de contratación de la Administración de la Comunidad Foral que en la actualidad existen, a aquellos aspirantes que reúnen unos requisitos mínimos de edad (55 años) y de servicios prestados en la Administración (15 años).

**Materia:** Función pública. Función pública foral. Listas de contratación. Prioridad.

**Administración destinataria:** Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

**Resumen:** La normativa actual prioriza la contratación de personas mayores de cincuenta y cinco años que hayan prestado sus servicios, al menos, durante quince años en la Administración Pública. Dos ciudadanas propusieron que se ampliara esta prioridad en la contratación a las personas mayores de 58 años, que se reduzca el tiempo requerido de trabajo en la Administración de forma inversamente proporcional a la edad del trabajador, que ese tiempo sea de trabajos prestados a la Administración y de dependencia económica y no de cotización, y que se contabilice el tiempo prestado en cualquier puesto de la Administración. Finalmente, si esta medida no fuera posible, proponían, como último recurso, que se admitiera la posibilidad de tramitar la jubilación anticipada del personal afectado.

**Resultado:** Tras solicitarse por esta institución informe al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, este informó que no era viable la propuesta por considerar que debería ser tratada en la Mesa General con las organizaciones sindicales. Afirmaba que debería negociarse la propuesta conciliando que las políticas de priorización no excluyan de una forma absoluta las posibilidades de contratación de otras personas, así como que se alcance el oportuno consenso al respecto con la mayoría de la representación sindical, con sus propuestas correspondientes.

En consecuencia, la Administración no considero posible asumir la propuesta.

### 4.3.23. Propuesta para que se modifiquen las medidas relativas a las retribuciones y a la jornada laboral de los funcionarios docentes, solicitando la adopción de medidas alternativas.

**Materia:** Función pública. Funcionarios docentes. Condiciones de trabajo.

**Administración destinataria:** Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

**Resumen:** Dos ciudadanas, al parecer funcionarias docentes del Departamento de Educación, señalaron que, en la enseñanza privada, se ha aplicado una reducción salarial menor que las sucesivas aplicadas a los profesores de la enseñanza pública y, además, dicha reducción se ha efectuado a cambio de conservar puestos de trabajo. Exponían que esta alternativa no se ha planteado en el sector público, manifestando que se genera un agravio incomprensible, dado que, según entendían, debiera ser la Administración pública quien marcara unas pautas justas y equitativas para el personal a su servicio.

**Resultado:** Tras solicitar la institución informe al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, este, en su informe, no vio factible la propuesta, por considerar que las medidas adoptadas como consecuencia de la crisis económica no solo afectan a las condiciones laborales de los empleados públicos, sino a todos los apartados y capítulos del gasto público, entre los que se encuentra, como uno de los más importantes, el de personal. Señala el Departamento en su informe que las propuestas, a pesar de que son legítimas, no pueden ser aceptadas por haberse decantado, tanto el Gobierno de Navarra, como el Parlamento de Navarra, por otras opciones políticas respecto de las medidas a adoptar en materia de personal.

### 4.3.24. Propuesta para que se aplique el tipo reducido del IVA a las viviendas de protección oficial.

**Materia:** Hacienda pública. Imposición. Impuesto sobre el Valor Añadido. Tipo reducido. Viviendas de protección oficial.

**Administración destinataria:** Departamento de Economía y Hacienda (Hacienda Tributaria de Navarra).

**Resumen:** Un ciudadano expuso que se ha subido el IVA de las viviendas de un 4% a un 10%, exceptuándose a las viviendas de protección oficial de régimen especial y de promoción pública que, a su juicio, prácticamente no se construyen en Navarra. En su propuesta, señalaba que, dado que el objetivo de las viviendas de protección oficial es favorecer que los ciudadanos de rentas más bajas (en este caso, los que no superen ingresos familiares ponderados del 4,5 veces el IPREM) puedan adquirir o arrendar viviendas dignas y adecuadas, es incoherente que se exijan unos requisitos económicos y, a la vez, se incremente el IVA del 4% al 10%, por lo que proponía que se les aplique el tipo mínimo reducido del 4%.

**Resultado:** Tras solicitar la institución informe al Departamento de Economía y Hacienda, la Hacienda Tributaria de Navarra informó que no es posible atender la propuesta, ya que,

de conformidad con el artículo 32 del Convenio Económico, en la exacción del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), incluido el recargo de equivalencia, Navarra debe aplicar los mismos principios básicos, normas sustantivas y formales vigentes en cada momento en el territorio del Estado. Ello significa que Navarra no tiene atribuida competencia para llevar a cabo regulaciones en relación a aspectos sustantivos del IVA, como es la materia de los tipos impositivos aplicables a las diferentes operaciones sujetas al impuesto, que difieran de las que, en cada momento, establezca el Estado en este tributo.

Por ello, el Departamento consideró que no podía aceptar la propuesta, dado que su contenido entra en colisión directa con el artículo 32 del vigente Convenio Económico.

### 4.3.25. Propuesta para que se establezca un sistema que cobre exactamente por el tiempo que se tenga el vehículo aparcado en las zonas de estacionamiento limitado.

**Materia:** Tráfico y seguridad vial. Zonas de estacionamiento limitado. Pago de las tarifas.

**Administración destinataria:** Ayuntamiento de Pamplona.

**Resumen:** Una ciudadana expresó los inconvenientes que causa el actual sistema de estacionamiento limitado, dado que ha de predecirse con exactitud el tiempo preciso, de tal modo, que ordinariamente, o se paga más cantidad de la necesaria, o, por el contrario, el ciudadano ha de apresurarse a regresar al lugar del estacionamiento para evitar la sanción. Asimismo, señalaba que la máquina no devuelve cambio, por lo que ha de redondearse al alza la cantidad prevista con las monedas de que se dispongan. Por ello, proponía que se instaure un sistema que permitiera cobrar el tiempo que el vehículo esté aparcado en las zonas de estacionamiento limitado, lo que, por otra parte, consideraba más justo.

**Resultado:** Tras solicitarse por la institución al Ayuntamiento de Pamplona que valorase la propuesta planteada, este último informó lo siguiente: a) la posibilidad de pago mediante tarjeta monedero existe desde la implantación del estacionamiento regulado en Pamplona en 1999; b) el reintegro de cantidades para cuando el tiempo de estacionamiento ha sido menor que el abonado es más complicado técnicamente; y c) no obstante, teniendo en cuenta que los avances tecnológicos en el campo de la electrónica y la informática son continuos, en el momento en que exista un sistema efectivo y viable que permita ajustar el tiempo abonado al realmente disfrutado, se implantará. Añadía el Ayuntamiento de Pamplona que sigue buscando nuevas formas para facilitar este sistema efectivo de ajuste del tiempo abonado al realmente utilizado, y, en este sentido, va a implantar la posibilidad de pago con teléfono móvil. También va a posibilitar el pago de la anulación de denuncias por estacionar sin tique o excediéndose del tiempo abonado a través de la web del Ayuntamiento de Pamplona, y sigue estudiando la posibilidad de hacerlo con tarjeta de crédito.

En consecuencia, el Ayuntamiento consideró el pago con tarjeta como posible, lo que podría solventar algunos problemas manifestados por la ciudadana, si bien por ahora no veía factible un sistema que permita el reintegro de cantidades por el tiempo exacto de

utilización. No obstante, manifestó su disposición favorable a avanzar en la implantación de medios que faciliten a los ciudadanos el cumplimiento de su obligación de pago derivada del estacionamiento limitado.

### 4.3.26. Propuesta para que se modifique la Ley Foral de Administración Local referente al régimen de funcionamiento de los ayuntamientos en concejo abierto.

**Materia:** Administración local. Ayuntamientos. Régimen de funcionamiento. Concejo abierto.

**Administración destinataria:** Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

**Resumen:** Un ciudadano propuso que, cuando se dé la circunstancia de que un ayuntamiento pueda optar por el régimen de concejo abierto y decida regirse por el mismo, solo puedan tener derecho a participar con voz y voto los vecinos que estén incluidos en el padrón municipal en el momento de la convocatoria de elecciones, mientras que los vecinos que se empadronen posteriormente al momento de la convocatoria de elecciones, solamente pueda participar con voz, pero sin voto. Justificaba su propuesta en el hecho de que así se evitarían las alteraciones reiteradas que se producen en el padrón municipal con la finalidad de tomar parte en la decisión de determinados asuntos locales.

**Resultado:** Tras solicitarse informe por la institución al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local para que valorase la propuesta, este último no consideró factible la propuesta, puesto que, informaba, el funcionamiento de ayuntamientos en régimen de concejo abierto está regulado por el artículo 29 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de las bases de régimen local, que es una norma básica estatal, que resulta de plena aplicación a los ayuntamientos navarros conforme a lo previsto en el artículo 4.2 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio de la Administración Local de Navarra. Por tanto, concluía el Departamento competente en materia de administración local, la Comunidad Foral de Navarra carece de competencia para regular esta materia referida al funcionamiento de los ayuntamientos navarros y ha de estarse, en lo que a la cuestión propuesta se refiere, a lo dispuesto en la legislación estatal.

### 4.3.27. Propuesta para que se modifique la legislación en el sentido de introducir en el currículo de bachillerato y de formación profesional, conocimientos referentes al sistema tributario.

**Materia:** Educación. Modificación del contenido de los currículos de Bachillerato y Formación Profesional.

**Administración destinataria:** Departamento de Educación.

**Resumen:** Un ciudadano propuso que, en los currículos de bachillerato y de formación profesional, se añadan conocimientos relativos al sistema tributario, en concreto, al

Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, al Impuesto sobre el Valor añadido, al Impuesto de Sociedades, a las cotizaciones a la Seguridad Social, a las retenciones en las nóminas de los trabajadores, al deber de cotizar del empresario y a los impuestos y tasas municipales. Justificaba su propuesta aduciendo que los estudiantes no conocen nada de estas materias, por lo que veía conveniente la inclusión de estos contenidos.

**Resultado:** Tras estudiar con detalle la propuesta, esta institución, aun teniendo en cuenta su planteamiento razonable en cuanto a su objeto y contenido, no apreció oportunidad suficiente para tramitar dicha propuesta ante la Administración pública. Las razones que sustentaron dicha decisión fueron la complejidad de las materias tributaria, fiscal y laboral, hoy en día muy cambiantes, y carentes de la seguridad jurídica que sería deseable. Asimismo, los conocimientos que deben predominar en estos ciclos educativos son fundamentalmente prácticos y de experiencia más que de legalidad tributaria, fiscal, laboral o de Seguridad Social. Otra razón es la propia lejanía entre el momento de adquisición de estos conocimientos y su puesta en práctica. Finalmente, debe tenerse en cuenta que la especialización de estos contenidos hace que, tanto particulares, como empresarios, en la mayoría de los casos, los dejen en la práctica en manos de profesionales especializados.

Por ello, teniendo en cuenta el amplio margen de discrecionalidad de que goza la Administración educativa en la adopción de decisiones de configuración concreta de los currículos educativos, y que la inclusión en ellos de unos y otros contenidos en esta fase intermedia de la educación está sujeta a una valoración discrecional de quienes decidan, no se consideró oportuno tramitar dicha propuesta ante la Administración correspondiente.

No obstante, se asesoró al ciudadano que podía ejercer su derecho de petición ante el Departamento de Educación o ante el Ministerio de Educación, de conformidad con la Ley Orgánica reguladora del derecho de petición, así como ante las Comisiones de Petición del Parlamento de Navarra, Congreso de los Diputados o Senado, conforme a sus respectivos reglamentos parlamentarios.

### 4.3.28. Propuesta para que se garantice el derecho de los opositores a que sus exámenes sean revisados y corregidos motivadamente, estando en total disconformidad con el criterio de "discrecionalidad técnica" que existe en las oposiciones de toda España.

**Materia.** Función Pública. Discrecionalidad técnica de tribunales de oposición.

**Administración afectada:** Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

**Resumen:** Un ciudadano propuso que se garantice el derecho de los opositores a que sus exámenes sean revisados y corregidos motivadamente, estando en total disconformidad con el criterio de "discrecionalidad técnica" que existe en las oposiciones de toda España.

**Resultado:** Tras estudiar con detalle la propuesta, esta institución informó al ciudadano en el sentido de que sobre la cuestión de la discrecionalidad de los tribunales calificadores de oposiciones y concurso-oposiciones, se han pronunciado de una forma muy reiterada los

tribunales de justicia (en particular, el Tribunal Supremo), hasta el punto de que han construido una amplia y consolidada jurisprudencia. En dicha jurisprudencia, se reconoce que, en su función evaluadora, los tribunales calificadores de oposiciones y concurso-oposiciones cuentan con un margen de apreciación y valoración que no puede ser sustituido por órganos externos (de la Administración pública o, incluso, del Poder Judicial).

No obstante, reconocida esa libertad de apreciación tan amplia en razón de su conocimiento e imparcialidad, la jurisprudencia ha declarado seguidamente que de esa libertad no se deriva que las decisiones de los tribunales calificadores queden al margen de toda posibilidad de control, pues existen elementos que limitan esta regla de la discrecionalidad técnica. Entre esos elementos de control, figuran: la propia composición del tribunal (formado por especialistas), la verificación de que no concurren causas de abstención o recusación en sus miembros que pongan en cuestión la objetividad y debida imparcialidad de sus decisiones, el control de la motivación de las decisiones adoptadas conforme a lo que dispongan las bases de la convocatoria, el control de la racionalidad de dichas decisiones, evitando que sean arbitrarias, la sujeción a las bases de la convocatoria (que actúan como la ley especial de la selección), la garantía de la igualdad de los aspirantes en el acceso a las funciones públicas, etcétera.

De este modo, la libertad de valoración de los tribunales calificadores queda limitada y sometida a control de esos elementos por órganos externos.

Por lo que se refiere al derecho a una revisión y a la motivación de la corrección de los exámenes, la institución informó que dichos derechos están hoy reconocidos en el ordenamiento jurídico, junto con otros tales como el derecho de acceso al expediente administrativo, el derecho a la motivación de decisiones que afecten desfavorablemente, el derecho a la motivación de actos integrantes de procedimientos selectivos conforme a lo que dispongan las bases de las convocatorias o el derecho a presentar alegaciones o recursos. Para que proceda tal revisión y la motivación inherente en el caso de que un tribunal calificador se niegue a explicar el porqué de sus decisiones al opositor en un trámite habilitado para ello, este último puede interponer los citados recursos ante el órgano competente.

También se le informó al ciudadano de que, en ejercicio de la función que de supervisión de la actividad de las Administraciones públicas, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha recibido diversas quejas referentes a la puntuación de exámenes de oposiciones. Tras analizar las mismas y la actuación administrativa, en varias de ellas se formularon distintos recordatorios y recomendaciones, con la finalidad, en síntesis, de que las actuaciones de los tribunales calificadores sean transparentes, motivadas y racionales, así como para que se facilite al ciudadano su derecho a oponerse, procurando evitar la arbitrariedad, si se detectara. Pero todo ello sin dejar de reconocer la discrecionalidad técnica de los órganos calificadores, reconocida por los tribunales de justicia durante décadas, cuyo significado es el que se ha expresado.

Finalmente, se concluyó que la discrecionalidad técnica de los tribunales es una facultad de la Administración que esta ejerce a través de estos órganos especializados, que se encuentra muy asentada en el Derecho español y reconocida por prácticamente todas las

leyes que regulan la selección y la provisión de puestos de trabajo de las Administraciones públicas. Cambiar dicha concepción legal y, sobre todo, jurisprudencial, es tarea que se escapa de las posibilidades de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, por afectar a todas las Administraciones públicas españolas y no solo a las de Navarra o a una parte de ellas, además de ir contra la corriente de las leyes.

Sin embargo, se informó también al ciudadano de que, lo anterior no era óbice para que esta institución sí que pueda, como viene haciendo durante todos estos años, entrar a examinar aquellos casos concretos en que los ciudadanos han entendido que se estaban vulnerando sus derechos por los tribunales de oposición y recomendar la corrección de lo que ha considerado que eran malas prácticas administrativas, incompatibles con los principios citados.

### 4.3.29. Propuesta para que se introduzca un beneficio fiscal en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, dirigido a aquellas personas que convivan con sus hermanos y se hagan cargo de ellos, similar al existente para el caso de ascendientes o descendientes.

**Materia:** Economía y Hacienda. Deducciones en el IRPF.

**Administración destinataria:** Departamento de Economía y Hacienda (Hacienda Tributaria de Navarra).

**Resumen:** Un ciudadano propuso que, en los casos en que se den las circunstancias de convivencia y dependencia económica entre hermanos, se establezca similar beneficio fiscal. Justificaba su propuesta en el hecho de que su hermana de 89 años, ha convivido siempre con él y su esposa, y que su hermana no es beneficiaria de ninguna pensión o prestación pública, por lo que es él quien se ocupa de su sostenimiento económico. Consideraba que, del mismo modo que existen reducciones o deducciones por la convivencia con ascendientes o descendientes, deberían contemplarse casos como el suyo.

**Resultado:** Tras estudiar la queja, esta institución se dirigió al Departamento de Economía y Hacienda al efecto de que evaluara la propuesta.

El referido Departamento enjuició negativamente la adopción de la propuesta por dos razones:

La primera, por entender que, con carácter general, y a salvo de situaciones ciertamente especiales, el vínculo entre hermanos queda fuera de la protección de las circunstancias personales y familiares que deben ponderar el montante de la renta personal a tener en cuenta para el cálculo de la base imponible y de la cuota del IRPF. Así se desprende también de las normativas civil, de la Seguridad Social y tributaria. Además, ha de entenderse que, en algún punto, el legislador tributario ha de poner límite a la protección del vínculo familiar.

La segunda, aun reconociendo la merma que en la renta del promotor de la propuesta ciudadana puede producir el sostenimiento de su hermana, consideraba muy dudoso que la

situación de hecho que se describe en la propuesta alcance el carácter mínimo de generalidad necesario para ser merecedora de incluirse en las deducciones en la cuota del IRPF. Todo ello sin mencionar la dificultad de comprobar la real dependencia económica entre hermanos (por ejemplo, en este caso no se hacía referencia al patrimonio del hermano ni de la hermana), así como el riesgo de que este tipo de situaciones pudiera dar lugar a arbitrajes y componendas fiscales.

### 4.3.30. Propuesta para que se modifique la normativa en relación a diversos aspectos relativos a la regulación del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (impuesto de plusvalías).

**Materia:** Hacienda. Haciendas locales. Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana.

**Administración afectada:** Departamento de Economía y Hacienda (Hacienda Tributaria de Navarra).

**Resumen:** Un ciudadano propuso modificar diversos aspectos del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, como, por ejemplo, aminorar las tarifas existentes, derogar los artículos que se refieren a dicho impuesto o modificar las tarifas con una rebaja para las entidades de menor población, ya que las trasmisiones de propiedades inmobiliarias no generan en esos municipios plusvalías a los transmitentes de bienes. Justificaba su propuesta en que la valoración que la ley hace del presunto incremento de valor de los terrenos es totalmente arbitraria, ya que se aplican unos porcentajes de incremento, que, quizá en algunos casos, se aproximen al posible incremento puesto de manifiesto con ocasión de la trasmisión de la propiedad (cuando el periodo de gravamen se acerque a los veinte años), pero cuanto más corto es el periodo de gravamen, el probable incremento puede ser un detrimento, con lo cual la aplicación del impuesto es injusta y confiscatoria.

**Resultado:** Tras analizar la queja, esta institución se dirigió al Departamento de Economía y Hacienda, con el fin de que evaluara la propuesta.

En su informe, el Departamento (la Hacienda Tributaria de Navarra) señala lo siguiente: a) considera este impuesto una figura tributaria controvertida; b) a pesar de las críticas que ha recibido el impuesto por la posible duplicidad de tributación que grava la transmisión de los terrenos en el IRPF o en el Impuesto de Sociedades, y su posible concurrencia con la Contribución Territorial Urbana, e incluso su posible inconstitucionalidad por tal duplicidad, los tribunales no han aceptado esa duplicación en el pago ni tampoco su inconstitucionalidad; c) entiende las críticas sobre la determinación de la base imponible, ya que el cálculo del incremento real del valor del terreno se ha objetivado atendiendo a dos factores, como son el valor catastral del bien y el tiempo de tenencia de ese bien en poder del transmitente; d) no obstante, a pesar de los inconvenientes que produce toda objetivación, considera que esa objetivación se dirige a facilitar la gestión del impuesto y a reducir su conflictividad judicial, siguiendo con ello los mismos mecanismos que, por ejemplo, en la esti-

mación objetiva del IRPF, el régimen simplificado del IVA, estimaciones indirectas, presunciones y estimaciones de rentas, valor del mercado en operaciones vinculadas, etcétera; e) en lo que se refiere a la figura del sustituto, su existencia tiene un fundamento básico, cual es facilitar la gestión del impuesto por las entidades locales, además de que el adquirente del bien, cuando no es sujeto pasivo del impuesto, puede repercutir al transmitente el importe del gravamen.

A su vez, el Departamento de Economía y Hacienda procedió a trasladar la propuesta a la Federación de Municipios y Concejos de Navarra, así como al Ayuntamiento de Pamplona, dado que el Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana es un impuesto municipal. En ambos casos, la respuesta fue común: "los cambios legislativos propuestos han de abordarse sin perder de vista una previsible reforma del impuesto en el ámbito del régimen común, y dentro del contexto global de la revisión de la financiación de las entidades locales". Ambas entidades aceptaron algunas de las debilidades de la regulación del impuesto, pero, no obstante, afirmaron que "no resulta coherente prescindir de él en estos momentos en los que se resiente de manera tan alarmante la recaudación tributaria", y añadieron que "por otra parte, tal como se ha dicho, la figura del sustituto es neutra desde el punto de vista recaudatorio, dada la posibilidad de repercusión del gravamen".

Como conclusión de todo ello, el Departamento de Economía y Hacienda (Hacienda Tributaria de Navarra) "comprende las preocupaciones del firmante de la propuesta, si bien han de tenerse en cuenta también los otros argumentos expuestos, así como la inquietud de las entidades locales sobre la pérdida de recaudación que podría ocasionárseles".

En definitiva, por las razones expuestas, el Departamento de Economía y Hacienda no consideró viable la modificación legislativa propuesta por el ciudadano.

### 4.3.31. Propuesta para que se modifique el proyecto de Ley Foral de Reorganización de la Administración Local en relación con diversos aspectos relativos a los puestos de Secretaría e Intervención.

**Materia:** Administración Local. Puestos de Secretaría e Intervención.

**Administración afectada:** Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

**Resumen:** Un ciudadano propuso modificar el Proyecto de Ley Foral de reorganización de la Administración Local de la Comunidad Foral de Navarra. En concreto, sugirió, en primer término, que se modificase la disposición adicional segunda del proyecto de Ley Foral, dedicado a los puestos de secretaría e intervención, de modo que se exija que se oferten las plazas vacantes con unos compromisos de tiempo concretos.

En segundo término, sugirió que se incluyera en el citado proyecto que las pruebas selectivas se realicen obligatoriamente mediante oposición y no mediante concurso-oposición, ya que considera el sistema de oposición como más garantista, acorde con los principios de

igualdad, mérito y capacidad, y ser el método utilizado en la provisión de secretarios e interventores en el resto del Estado.

**Resultado:** Dado que se trataba de una propuesta ciudadana que atañía a un proyecto de Ley Foral en tramitación en el Parlamento de Navarra, y cuyo estudio y valoración no corresponden a esta institución, sino que, compete a los distintos grupos parlamentarios, esta institución consideró oportuno trasladar la propuesta a todos los grupos parlamentarios, así como a los parlamentarios forales no adscritos, a los efectos de su conocimiento y demás que considerasen adecuados.

# CAPÍTULO 5

## INFORMES ESPECIALES

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Ararteko

# 5

# INFORMES ESPECIALES

## 5.1. INFORMES ELABORADOS.

Durante el año 2012, la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró:

- Un informe especial a iniciativa propia.
- Dos informes especiales solicitados por el Parlamento de Navarra.

Estos informes se encuentran a disposición de cualquier interesado en el portal web de la institución: http://www.defensornavarra.com, en el epígrafe "informes especiales".

Asimismo, en el Capítulo VI se recogen, en la correspondiente materia (euskera y salud) las recomendaciones y sugerencias formuladas por la institución como conclusión de estos informes.

## 5.2. INFORME ESPECIAL A INICIATIVA PROPIA.

Como se sabe, la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio del Defensor del Pueblo de Navarra, en su artículo 36.2, faculta a éste para presentar al Parlamento de Navarra informes extraordinarios o monográficos, también llamados informes especiales, cuando la importancia, urgencia, o la gravedad de los hechos lo aconsejen.

La institución elaboró, a iniciativa propia, un informe especial sobre la relación institucional entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Defensor del Pueblo de España, que fue expuesto ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra.

Este informe se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm.8, de 20 de enero de 2012 y se presentó ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 15 de febrero de 2012.

## 5.3. INFORMES ESPECIALES A PETICIÓN DEL PARLAMENTO DE NAVARRA.

El artículo 16 d) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, faculta al Defensor del Pueblo de Navarra, para emitir informes, en el área de su competencia, a solicitud del Parlamento.

Al amparo de este precepto, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra solicitó la elaboración de dos informes especiales. Tales informes fueron los siguientes:

**1. Informe sobre el grado de cumplimiento por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de los plazos en las revisiones médicas marcados por los distintos profesionales en las distintas especialidades.**

- Se solicitó por acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el 6 de septiembre de 2011.

- Se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 8, de 20 de enero de 2012.

- Se presentó en la Comisión de Régimen Foral el 15 de febrero de 2012.

**2. Informe sobre la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con los medios de comunicación social.**

- Se solicitó por acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el 21 de noviembre de 2011.

- Se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 39, de 26 de abril de 2012.

- Se presentó en la Comisión de Régimen Foral el 18 de mayo de 2012.

# CAPÍTULO 6

# RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

# 6

# RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

## 6.1. INTRODUCCIÓN.

En este punto se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2012.

Estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados, se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública de Navarra a la que se dirigen, y con expresión, sintetizada, de su contenido, para una mejor comprensión.

En cuanto a la estructura departamental de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se relacionan las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales, separando los dirigidos a los Departamentos existentes hasta junio de 2012, de los formulados a los Departamentos configurados con posterioridad.

Otra información que se añade es si la recomendación, sugerencia, recordatorio ha sido aceptada o no por la Administración destinataria.

Para su mejor entendimiento, la información se organiza del siguiente modo:

- Primero, la materia.

- Segundo, la institución o administración destinataria; especificando si es el Parlamento de Navarra, la Defensora del Pueblo, un departamento del Gobierno de Navarra, un Ayuntamiento, un Concejo, una Mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otras entidades.

- Tercero, el número del expediente especificando si se trata, por este orden, de una queja (EXP.), una actuación de Oficio (AO), una propuesta ciudadana (P) o un informe solicitado por el Parlamento (IP).

- Cuarto, una breve síntesis del asunto analizado.

- Quinto, el texto de la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.

- Sexto, la indicación de si la recomendación, sugerencia o recordatorio ha sido aceptada o no por la institución o Administración destinataria, y, en caso de no haber sido aceptada, si se ha justificado suficientemente la negativa.

## 6.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES POR MATERIAS.

### 6.2.1. Agricultura

**AL AYUNTAMIENTO DE ARTAZU**

**EXP. 12/423**

En relación con el estado de una acequia ubicada junto a una finca de propiedad de la interesada:

– Recomendar al Ayuntamiento que ejecute las actuaciones precisas para mantener la acequia en un estado adecuado.
No aceptada. No justificó su negativa.

### 6.2.2. Bienestar social

**AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, INDUSTRIA, EMPLEO Y MEDIO AMBIENTE**

**EXP. 12/137**

En relación con la integración laboral de las personas con discapacidad:

– Sugerir al Departamento que estudie y analice, en colaboración con otros órganos administrativos, si fuera preciso, la situación actual en Navarra referente al cumplimiento de la reserva de puestos de trabajo destinados a personas con discapacidad, prevista en la Ley de Integración Social de los Minusválidos.

– Sugerir al Departamento que procure, al menos, mantener las dotaciones presupuestarias previstas en 2011 para el fomento de los centros especiales de empleo y la integración laboral de personas con discapacidad en empresas ordinarias.

– Sugerir al Departamento que impulse y adopte medidas tendentes a hacer efectiva la reserva prevista en el artículo 9 de la Ley Foral de Contratos Públicos, en colaboración con otros órganos y entidades sometidas a la misma, recordando el

deber legal de, al menos, alcanzar el importe del 6 por 100 del que supongan los contratos adjudicados en el ejercicio presupuestario precedente.
**Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

### EXP. 12/502/M

En relación con la situación de extrema necesidad que padecen dos ciudadanos y sus hijos, que residen en una vivienda de NASUVINSA, en régimen de alquiler, y, que, aunque mientras percibieron la renta básica pudieron afrontar los gastos, recientemente, ante el impago de alguna cuota, dicha entidad les ha conminado al abono de la deuda o a abandonar la vivienda:

- Sugerir al Departamento de Fomento que actúe de forma coordinada con NASUVINSA, en orden a tratar de buscar una solución al problema que se señala en relación con el derecho al uso de una vivienda protegida por esta familia.

- Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona que, a la mayor brevedad posible, por la unidad de barrio que corresponda del Servicio Social de Base del Ayuntamiento, se valoren las circunstancias de este caso y se determinen las posibilidades de actuación, concediendo, si procede, alguna ayuda a esta familia o, en su caso, activando alguna de las prestaciones del sistema público de servicios sociales, u otras que pudieran corresponder.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/1075/M

En relación con la situación de necesidad que padece una ciudadana y sus hijos, víctima de violencia de género, en paro y que está percibiendo una prestación por desempleo, que está a punto de finalizar. La familia reside en una vivienda de protección oficial, en régimen especial, y ante el impago de alguna cuota, la propietaria les ha conminado al abono de la deuda, con la advertencia de que en caso de impago, iniciarán, sin más aviso, su reclamación en vía judicial, instando el desahucio:

- Sugerir al Departamento de Fomento que estudie este asunto y valore alguna medida tendente a evitar la pérdida del derecho al uso de una vivienda protegida por esta familia.

- Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona que, a la mayor brevedad posible, por la unidad de barrio que corresponda del Servicio Social de Base del Ayuntamiento, se valoren las circunstancias de este caso y se determinen las posibilidades de actuación, concediendo, si procede, alguna ayuda a esta familia o, en su caso, activando alguna de las prestaciones del sistema público de servicios sociales, u otras que pudieran corresponder.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICA SOCIAL, IGUALDAD, DEPORTE Y JUVENTUD

### EXP. 11/725

En relación con la negativa a reconocerle un grado de minusvalía del 33%:

- Sugerir al Departamento que, considerando que la emisión del certificado de grado de minusvalía en modo alguno constituye una irregularidad administrativa, en el caso de que el autor de la queja, a efectos de poder acreditar con mayor facilidad ante diversas entidades u organismos su grado de minusvalía, solicite que se le emita el certificado, proceda a su emisión.

- El deber legal del Departamento de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le presenten, entre ellas la solicitud del autor de la queja.
  No aceptada. No justificó su negativa.

### EXP. 11/728

En relación con la asunción de la guarda administrativa de su hija recién nacida:

- Recordar al Departamento su deber legal de motivar expresamente las medidas que adopte en materia de protección de menores, incluidas aquellas que tengan naturaleza cautelar o provisional, notificándolo a los afectados.

- Recomendar al Departamento que reevalúe este caso, conforme a las circunstancias actuales y disposición de la madre, y, de ser necesario, que se intensifiquen la intervención y colaboración con la misma y las medidas conducentes a hacer posible el retorno de la niña en condiciones adecuadas, procurando la reintegración familiar.
  **Aceptada.**

### EXP. 11/777

En relación con la demora en la resolución de un expediente de renta básica:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en plazo las solicitudes de prestación de la renta básica que le formulen los ciudadanos.
  **Aceptada.**

### EXP. 11/788

En relación con la necesidad de urgencia en la tramitación de la renta básica, por la situación de extrema necesidad en que se encuentra:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en plazo las solicitudes de prestación de la renta básica que le formulen los ciudadanos.
  **Aceptada.**

**EXP. 11/818**

En relación con la Orden Foral 103/2011, de 21 de octubre, que establece el régimen de incompatibilidades entre distintas prestaciones y servicios en el área de atención a la dependencia:

- Sugerir al Departamento que estudie y valore la posibilidad de compatibilizar con carácter general la ayuda económica para la permanencia en el domicilio con la utilización del servicio de centro de día.
  No aceptada.

**EXP. 11/826**

En relación con la demora en la resolución de su expediente de renta básica:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en plazo las solicitudes de prestación de la renta básica que le formulen los ciudadanos.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/6/M**

En relación con la valoración de su situación de dependencia:

- Sugerir que el Departamento proceda a revisar este caso, realizando, si fuera pertinente, de acuerdo con la interesada, una evaluación actualizada de su situación de dependencia.
  No aceptada.

**EXP. 12/7/M**

En relación con las personas que acuden a un centro de día y cuyo grado de dependencia no les garantiza la prestación de transporte:

- Que el Departamento posibilite que las personas que acuden a ese centro de día y cuyo grado de dependencia no les garantiza la prestación de transporte, sean transportadas, abonando el coste que proceda, a través de los medios de transporte que se ponen a disposición de los usuarios que tienen reconocida la prestación, si existen plazas libres, una vez cubiertas las necesidades de estos últimos.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/28**

En relación con la demora en la resolución de un expediente de renovación de la renta básica:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las solicitudes de prestación de la renta básica o de inclusión social dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas.

- Recomendar que proceda, con la mayor celeridad, a resolver la solicitud presentada por el autor de la queja.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/78**

En relación con el retraso en la valoración y resolución de la solicitud de renta básica:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las solicitudes de prestación de la renta básica o de inclusión social dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas.

- Recomendar al Departamento que proceda, con la mayor celeridad, a resolver la solicitud presentada por la persona autora de la queja.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/117**

En relación con la demora en la resolución de su solicitud de renta básica:

- Recordar al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, su deber legal de resolver las solicitudes de prestación de la renta básica o de inclusión social dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas.

- Recomendar al Departamento que proceda, con la mayor celeridad, a resolver la solicitud presentada por la autora de la queja.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/137**

En relación con la situación actual que están viviendo asociaciones como el CORMIN y padeciendo las personas con discapacidad por ellas representadas:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para compatibilizar, con carácter general, la ayuda económica para la obtención de cuidados en el domicilio y la prestación del servicio de centro de día, con las modulaciones que sean precisas en el importe de la primera.

- Recomendar al Departamento que estudie y analice el impacto de la Orden Foral 247/2011, de 23 de diciembre, que regula las ayudas económicas para la permanencia en el domicilio de las personas dependientes y apoyo a las personas cuidadoras de estas, y que se adopten las medidas necesarias para evitar que personas dependientes, sin alteración de su grado de necesidad de atención y recursos económicos, vean mermadas las prestaciones que han venido percibiendo.

- Recomendar al Departamento que se avance en la implementación de las medidas previstas en el Plan Integral de la Discapacidad, en colaboración con las entidades

que operan en este ámbito, programando en el tiempo las actuaciones a desarrollar y previendo las dotaciones presupuestarias precisas al efecto pretendido.

- Recomendar al Departamento que, en el ámbito de trabajo del Plan Integral de la Discapacidad, se analice la cohonestación entre las prestaciones dirigidas a personas dependientes y a personas con discapacidad, y se programen y deslinden actuaciones dirigidas a uno y otro colectivo, garantizando la atención a ambos.

- Recomendar al Departamento que estudie y adopte las medidas pertinentes para establecer un sistema de financiación plurianual de las entidades sin ánimo de lucro del área de discapacidad, que garantice mejor la viabilidad y sostenibilidad de las mismas y el desarrollo ininterrumpido de sus actividades.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/287/M**

En relación con la custodia de un menor y el seguimiento de este por el Servicio de Protección del Menor del Gobierno de Navarra:

- Sugerir al Departamento que imparta las instrucciones que considere precisas para que por el Servicio de Protección del Menor se busque la mejor solución para la custodia del menor de edad, así como para que se realice un especial seguimiento de este caso.
  **Aceptada.**

**AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES**

**EXP. 11/733**

En relación con la denegación de una ayuda económica en el área de personas mayores, para la compra de unos audífonos:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en plazo todas las solicitudes que le presenten los ciudadanos, haciendo efectivo su derecho a una buena administración de sus asuntos.

- Recomendar al Departamento que limite la recalificación de solicitudes de los ciudadanos a aquellos supuestos en que, bien la actuación del ciudadano no esté correctamente planteada, bien de dicha recalificación se deriven efectos favorables para el mismo.

- Recomendar al Departamento que, en este caso, resuelva la solicitud del autor de la queja atendiendo a su verdadero carácter (ayuda extraordinaria en el área de tercera edad o ayuda técnica para personas mayores), conforme a la disponibilidad presupuestaria actualmente existente.
  **Aceptada.**

**EXP. 11/849**

En relación con la suspensión de las ayudas previstas en la Orden Foral 186/2011, de 2 de junio, por la que se aprobó la convocatoria de ayudas técnicas y para la movilidad de personas dependientes:

- Recomendar al Departamento que estudie y valore la posibilidad de elaborar lo antes posible una convocatoria de ayudas técnicas y para la movilidad de personas dependientes, en la que se garantice la posibilidad de participar a aquellas personas que adquirieron elementos para personas con discapacidad conforme a la convocatoria hecha por dicha Orden Foral.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/71**

En relación con el retraso en la valoración y resolución de la solicitud de renta básica:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las solicitudes de prestación de la renta básica o de inclusión social dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas.

- Recomendar al Departamento que proceda, con la mayor celeridad, a resolver la solicitud presentada por la persona autora de la queja.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/72**

En relación con la promoción de la incapacitación judicial del promotor de la queja:

- Recomendar al Departamento que se impartan las instrucciones precisas para que, en el ámbito de la prestación de servicios públicos de carácter residencial, las comunicaciones que puedan cursarse a la Administración de Justicia en orden a promover la incapacitación de los usuarios, sean puestas en conocimiento de sus familias.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/98**

En relación con una solicitud de ayuda económica por el nacimiento de su tercer hijo:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las solicitudes presentadas por los ciudadanos, y de notificar las decisiones adoptadas, dentro del plazo máximo previsto en la normativa que sea de aplicación.

- Recomendar al Departamento que, si no lo ha hecho ya, resuelva con la mayor celeridad la solicitud presentada por la autora de la queja.

- Sugerir al Departamento que, en el presente ejercicio 2012, apruebe una convocatoria de ayudas para familias en que se produzca el nacimiento de un tercer

hijo, dando cabida en la misma al caso de la queja y a otros habidos en 2011 que no pudieron ser atendidos por falta de crédito presupuestario.
**Aceptada.**

**EXP. 12/100**

En relación con la demora en la resolución de un expediente de renovación de la renta básica:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las solicitudes de prestación de la renta básica o de inclusión social dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas.

- Recomendar al Departamento que proceda, con la mayor celeridad, a resolver la solicitud presentada por la autora de la queja.
**Aceptada.**

**EXP. 12/139**

En relación con el precio que se cobra a la madre del promotor de la queja, por la utilización del servicio de transporte asistido:

- Recomendar que se revise el contenido de la regulación del precio del servicio de transporte asistido que recoge el Acuerdo de 24 de noviembre de 2011, del Consejo de Gobierno de la Agencia Navarra para la Dependencia, procurando una mejor equidistribución del coste entre los usuarios.
**Aceptada.**

**EXP. 12/190**

En relación con la denegación de la renta de inclusión social, fundada en la falta de cumplimiento del requisito de residencia ininterrumpida en Navarra durante los dos años inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud:

- Recomendar al Departamento que se revise la denegación de la renta de inclusión social a la autora de la queja, considerando cumplido el requisito de residencia previa en Navarra, y concediendo la prestación en la cuantía que proceda.
**Aceptada.**

**EXP. 12/195**

En relación con haberle sido denegada la Renta de Inclusión Social:

- Recordar al Departamento sus deberes legales de resolver las solicitudes de prestación de la renta básica o de inclusión social dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas.

- Recomendar al Departamento que, en este caso, aplique la normativa vigente en el momento en que se agotó el plazo máximo de resolución del expediente promovido por el autor de la queja.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/199

En relación con la falta de ayudas por el acogimiento de un menor de edad y por la ausencia de respuesta a un recurso que presentó:

- Recomendar que el Departamento analice implantar o promover una prestación económica dirigida a apoyar a las familias que participen en los programas de desplazamiento de menores con fines de escolarización, contemplados en la legislación sobre extranjería, con los requisitos, condiciones y contenido que se consideren adecuados.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/203

En relación con la supresión de la ayuda ofrecida por la Agencia Navarra para la Dependencia para adquirir productos de apoyo facilitadores de la comunicación y la información:

- Recomendar al Departamento que se estudie y valore la posibilidad de elaborar lo antes posible una convocatoria de ayudas técnicas y para la movilidad de personas dependientes, en la que se garantice la posibilidad de participar a aquellas personas que adquirieron elementos para personas con discapacidad conforme a la convocatoria hecha por la Orden Foral 186/2011, de 2 de junio.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/221

En relación con la demora que está padeciendo en la concesión de una ayuda económica por excedencia para el cuidado de sus hijos:

- Recordar al Departamento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, entre ellas la solicitud del autor de la queja.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/228

En relación con los retrocesos en la asistencia a las personas dependientes que viene acordando el Gobierno de Navarra y el Departamento, amparados en las restricciones presupuestarias derivadas de la crisis económica:

- Recomendar al Departamento que se adecúen los servicios de atención a la dependencia a las necesidades reales de las personas dependientes, procurando, en lo posible, un progresivo incremento de los recursos técnicos y económicos para garantizar una atención completa y de calidad a las personas dependientes.

- Sugerir al Departamento que estudie la posibilidad de complementar normativamente el sistema de compatibilidades establecido por las Órdenes Forales 103/2011 y 247/2011, para posibilitar que pueda excepcionarse cuando en el caso concreto concurran circunstancias que hagan recomendable técnicamente establecer un programa de atención individual que requiera más de una prestación.
  No aceptada.

## EXP. 12/229

En relación con la denegación de la Renta de Inclusión Social:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver las solicitudes de prestación de la renta básica o de inclusión social dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas.

- Recomendar al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud del Gobierno de Navarra, que, en este caso, aplique la normativa vigente en el momento en que se agotó el plazo máximo de resolución del expediente promovido por el autor de la queja, y, en consecuencia, le conceda la renta básica.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/255

En relación con la gestión de una lista para el acceso a centros para personas con discapacidad:

- Sugerir al Departamento que publique los criterios aplicables en la gestión de las listas de espera para el acceso al servicio a que se refiere la queja o similares. Además, sugerirle, que en relación con el acceso a estos servicios, se evite a los interesados la realización de todos aquellos trámites formales que sean prescindibles o reiterativos, como pudiera ser el de presentación de nuevas solicitudes tras la renuncia a la oferta de una plaza.

- Recomendar al Departamento que incluya nuevamente a la hija de la autora de la queja en la lista de espera en que se encontraba, sin exigirle la presentación de otra solicitud, ni documentación que ya obre en poder de la Administración.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/257**

En relación con la imposibilidad de no renovarle la Renta de Inclusión Social al promotor de la queja:

- Sugerir al Departamento que compruebe la realidad que expone el promotor de la queja y, una vez acreditada la misma, se conceda, si se cumplen los requisitos establecidos, la renovación extraordinaria de la renta de inclusión social para paliar su situación de pobreza extrema.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/261**

En relación con la denegación de su solicitud de renta básica:

- Recomendar al Departamento que, en este caso, aplique la normativa vigente en el momento en que se agotó el plazo máximo de resolución del expediente promovido por el autor de la queja, y, en consecuencia, le conceda la prestación solicitada.

- Sugerir a dicho Departamento, con carácter subsidiario, que, si se mantiene que el plazo de residencia previa es de veinticuatro meses, se valoren las circunstancias que aduce el interesado en cuanto a su salida transitoria y retorno a Navarra.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/270**

En relación con la denegación de la renta básica:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver las solicitudes de prestación de la renta básica o de inclusión social dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas.

- Recomendar al Departamento de que, en este caso, aplique la normativa vigente en el momento en que se agotó el plazo máximo de resolución del expediente promovido por el autor de la queja.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/272**

En relación con la supresión a su hermana, con un 88% de minusvalía, de la ayuda para la permanencia en el domicilio de personas dependientes, que ha percibido hasta marzo de 2012:

- Recomendar al Departamento que estudie y valore la posibilidad de compatibilizar con carácter general la ayuda económica para la permanencia en el domicilio con la utilización del servicio de centro de día.
  No aceptada.

## EXP. 12/283 y 12/393

En relación con la denegación de la renta básica:

- Recomendar que el Departamento analice promover, a la mayor brevedad posible, una norma que establezca ayudas económicas que, con carácter transitorio, permitan cubrir las necesidades básicas de aquellas personas que se encuentran en situación real de pobreza y que, por no reunir los requisitos exigidos, no pueden acceder a la prestación de la renta de inclusión social."
  **Aceptada.**

## EXP. 12/296

En relación con la disconformidad con el traslado de los usuarios del centro de día Monjardín (personas adultas con discapacidad) al centro residencial de Las Hayas, sito en Sarriguren, para prestarles atención diurna en el marco de la organización de este centro residencial:

- Recomendar al Departamento que especifique a los interesados los motivos que han llevado a la modificación de lo inicialmente previsto, respecto al Centro de Día, en el Plan Integral de Atención a Personas con Discapacidad, y las actuaciones que va a llevar a cabo para evitar en los usuarios de este Centro de Día una incidencia negativa de dicha modificación.

- Sugerir al Departamento que se dé participación a la Asociación de Padres y Tutores de personas con Retraso Mental Severo del Centro de Día Monjardín de Pamplona – APAMO en el diseño de atención que van a recibir los usuarios del Centro de Día Monjardín en su nueva ubicación en Sarriguren, de modo que puedan aportar su punto de vista y su experiencia en los aspectos organizativos y de gestión.

- Recomendar al Departamento que se intensifiquen los esfuerzos para que la nueva ubicación de los usuarios del Centro de Día Monjardín no tenga una incidencia negativa en el proyecto que actualmente desarrolla este centro, lo que precisaría de la asignación a los usuarios del Centro de Día del espacio exterior e interior necesario para mantener la calidad de su proyecto, su autonomía y el desarrollo de sus actividades como Centro de Día, máxime si el emplazamiento que se está barajando como posible es un centro de carácter residencial.

- Sugerir al Departamento que, en caso de constatar la inviabilidad de compatibilizar en el mismo espacio físico la atención residencial del Centro de las Hayas con el proyecto del Centro de Día Monjardín, se siga trabajando en la localización de un espacio adecuado para la ubicación del Centro de Día.
  Aceptada parcialmente.

**EXP. 12/297**

En relación con la denegación de renovación de la renta básica:

- Recordar al Departamento sus deberes legales de resolver las solicitudes de prestación de la renta básica o de inclusión social dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas.

- Recomendar al Departamento de que, en este caso, aplique la normativa vigente en el momento en que se agotó el plazo máximo de resolución del expediente promovido por el autor de la queja.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/335**

En relación con la falta de abono de la ayuda económica a familias por el nacimiento del tercer hijo:

- Recordar al Departamento sus deberes legales de resolver las solicitudes de ayuda económica por el nacimiento del tercer hijo presentadas por los ciudadanos, y de notificar las decisiones adoptadas dentro del plazo máximo de dos meses previsto en la normativa que sea de aplicación.

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que los solicitantes de la ayuda económica puedan percibirla siempre que satisfagan los requisitos exigidos por la normativa aplicable.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/341**

En relación con la tramitación de una solicitud de acceso a las prestaciones del sistema de dependencia:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las solicitudes de acceso las prestaciones del sistema de dependencia en el plazo máximo previsto en la legislación de aplicación.

- Recomendar al Departamento que, dejando sin efecto la resolución de archivo objeto de la queja, conceda a la interesada la prestación del sistema de dependencia a que, en su caso, pueda tener derecho, con efectos desde la fecha que corresponda en función de la presentación de su solicitud.

- Sugerir al Departamento que estudie e impulse la adopción de nuevas medidas de coordinación con las unidades que actúan en el nivel básico del sistema de servicios sociales, en lo que atañe a la tramitación de los procedimientos de acceso a las prestaciones de dependencia, en colaboración con las entidades u órganos administrativos competentes.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/356

En relación con los retrasos en la renovación de la renta de inclusión social a su mujer:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las solicitudes de prestación de la renta de inclusión social dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas.

- Recomendar al Departamento que proceda, con la mayor celeridad, a resolver la solicitud presentada por el autor de la queja.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/393

En relación con la denegación de cualquier ayuda económica para poder subsistir:

- Que el Departamento analice promover, a la mayor brevedad posible, una norma que establezca ayudas económicas que, con carácter transitorio, permitan cubrir las necesidades básicas de aquellas personas que se encuentran en situación real de pobreza y que, por no reunir los requisitos exigidos, no pueden acceder a la prestación de la renta de inclusión social.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/464

En relación con la demora en la resolución de un expediente de renovación de la renta de inclusión social:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en plazo las solicitudes de prestación de la renta de inclusión social que le formulen los ciudadanos.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/500

En relación con la denegación de la renovación de la Renta de Inclusión Social por causas excepcionales:

- Recomendar al Departamento que revise la situación de la interesada y le conceda de manera excepcional la renovación de la renta de inclusión social, al amparo de lo dispuesto en el artículo 5.2 de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, de la Renta de Inclusión Social.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/511/M**

En relación con la situación de desprotección en que se encuentran dos menores, de cuatro y ocho años:

- Sugerir al Departamento que analice las circunstancias actuales del caso y, en el marco de lo dispuesto en la legislación sobre protección de menores, valore si procede alguna medida que pudiera ser adecuada a la situación.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/763**

En relación con la falta de resolución de su petición de renovación de la Renta de Inclusión Social:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las solicitudes de prestación de la renta básica o de inclusión social dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas.

- Recomendar al Departamento que proceda, con la mayor celeridad, a resolver la solicitud presentada por la autora de la queja.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/874**

En relación con el retraso en la resolución de una solicitud de percepción de la renta básica:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las solicitudes de prestación de la renta básica o de inclusión social dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas.

- Recomendar al Departamento que proceda, con la mayor celeridad, a resolver la solicitud presentada por la autora de la queja.
  No aceptada.

**EXP. 12/960**

En relación con la escasa ayuda económica que percibe la madre de la promotora de la queja:

- Sugerir al Departamento que valore la solicitud de cambio de prestación de la madre de la promotora de la queja, y, en el caso de que la nueva prestación que se le pueda reconocer sea de mayor cuantía, se le conceda esta con efectos retroactivos al momento en que pudo obtener la nueva prestación.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/1045**

En relación con la denegación de la Renta de Inclusión Social por parte del Departamento:

- Recomendar al Departamento que conceda a la promotora de la queja la renta de inclusión social, puesto que ha presentado suficiente documentación que acredita que ha residido de forma continuada y efectiva en Navarra durante los dos años inmediatamente anteriores a la solicitud.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/1109**

En relación con la tramitación de ayudas que había solicitado ante la grave situación de necesidad que padece:

- Sugerir al Departamento que conceda a la ciudadana la renta de inclusión social, con efectos desde la fecha en que se cumpliera el requisito previsto por el artículo 4.1 d) de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, previa valoración actualizada del caso si fuera precisa.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES Y AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO**

**EXP. 12/367**

En relación con la no concesión de una plaza en un piso funcional destinado a personas con discapacidad y a la supresión de una subvención para el pago del alquiler de la vivienda protegida en que reside:

- Recordar al Departamento de Políticas Sociales su deber legal de conceder a la interesada el servicio de piso tutelado/funcional, en cuanto prestación garantizada del sistema de servicios sociales.

- Recomendar al Departamento de Fomento que, entre tanto no se concede el anterior servicio, se mantenga la subvención que venía percibiendo la interesada, para el abono de la vivienda protegida en que reside en régimen de alquiler.

- Recomendar al Departamento de Fomento que estudie una modificación del Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, en cuya virtud, a efectos de titularidad de derechos, no se discrimine por la circunstancia de la incapacitación.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/406**

En relación con la solicitud de ayuda para sufragar los gastos de suministro de energía eléctrica derivados de las baterías externas y el monitor externo conectado de forma permanente a la red eléctrica, necesario para el funcionamiento del corazón del ciudadano:

- Sugerir al Departamento que se estudie la posibilidad de sufragar los gastos de consumo de electricidad derivados del tratamiento médico vital y novedoso que se

ha implantado al promotor de la queja, bien a través del encaje en alguna de las ayudas existentes en el Catálogo de la Cartera de Servicios Sociales, bien mediante la articulación de alguna otra ayuda extraordinaria y específica para este tipo de casos tan singulares y excepcionales.
No aceptada. No justificó su negativa.

**AO_15_12**

En relación con las medidas dirigidas al logro de la igualdad efectiva de todas las personas, con independencia de su orientación sexual:

- Recomendar al Departamento de Políticas Sociales que se continúen apoyando y adoptando cuantas medidas se consideren necesarias para garantizar el principio de igualdad efectiva de todas las personas, al margen de cuál sea su orientación sexual, y la prevención y, en su caso, para la erradicación de conductas homófobas.

- Sugerir que se valore si, ahora o más adelante, puede resultar eficaz la elaboración por el Gobierno de Navarra de un plan dirigido a potenciar en distintos ámbitos (educativo, laboral, social, civil, etcétera) el respeto por las personas de orientación afectiva homosexual, ante la existencia de fuertes prejuicios en nuestra sociedad, cuando no de conductas, comportamientos o expresiones de claro carácter homófobo.
  **Aceptada.**

**AO_34_12**

En relación con la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra:

- Completar el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia, y, en este sentido, propiciar la aprobación a la mayor brevedad posible del reglamento correspondiente en materia de adopción.

- Dotar o promover la dotación a los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera) de suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones que tienen encomendadas.

  En este sentido, atendiendo al elevado nivel de actividad que han de afrontar, y del incremento que se aprecia en el mismo, se sugiere que, cuando menos, se mantengan las dotaciones actuales y que, de ser posible, se incrementen, así como acompasar tales dotaciones a la evolución de la demanda de intervenciones del sistema de protección.

- Continuar fijando líneas de actuación concretas en el marco de los instrumentos estratégicos de planificación de carácter general, con establecimiento de indicadores de seguimiento y con revisiones o actualizaciones de periodicidad anual o

inferior, practicadas en función de la evolución de la situación y de las principales necesidades o déficits que puedan detectarse en cada momento.

- Incrementar la labor de difusión de los derechos y deberes de los menores, tanto en el ámbito social, en general, como en el de los propios menores. Respecto a este último, ejecutar o promover acciones destinadas directa y específicamente a dichos menores, con medidas coordinadas, fundamentalmente, entre los órganos competentes en materia de protección del menor y la Administración educativa.

- Proseguir adoptando medidas de coordinación entre los órganos administrativos y con las entidades de iniciativa social que atiendan a menores, en aras fundamentalmente a potenciar las medidas preventivas y la detección temprana de elementos de riesgo.

  En particular, prestar una atención especial a la coordinación con las instancias ajenas al sistema de servicios sociales y, en concreto, con los ámbitos educativo y sanitario.

- Ejecutar también en el ámbito de la prevención programas o acciones en las áreas de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales, de ocio y animación, y de la formación y el empleo.

- Continuar priorizando la intervención temprana en situaciones de riesgo y, en este sentido, reforzar los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de estas situaciones, para procurar evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores. En particular, generalizar la implantación en todo el territorio de Navarra de equipos intermedios (Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia o similares).

- Intensificar la intervención con las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo y separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de primar en todo caso el interés superior del menor.

- Adoptar medidas que promuevan el acogimiento familiar, reduciendo en todo lo posible el acogimiento residencial y, en particular, procurar la eliminación de este último en el caso de niños y niñas menores de seis años.

  En este sentido, se propone intensificar el apoyo a las familias acogedoras, tanto de orden técnico, como económico.

  En concreto, se propone:

  a) Promover una modificación de la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General que incremente las ayudas dirigidas al acogimiento familiar.

b) Conjuntamente con la Hacienda Tributaria de Navarra, analizar e impulsar una modificación legislativa de los beneficios fiscales a las familias acogedoras, fundamentalmente en el impuesto sobre la renta de las personas físicas.

- En relación con los acogimientos familiares, procurar incrementar los habidos en familia extensa, con intervenciones y actuaciones de apoyo en este ámbito familiar, tendentes a propiciar que los niños y niñas se encuentren en el entorno más cercano a su posible a su origen.

- Insistir en la adopción de medidas que flexibilicen y agilicen los procedimientos de adopción y las declaraciones de idoneidad.

  Continuar y, en lo posible, intensificar los programas destinados e menores en situación de conflicto de conflicto social, con medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción social y, en su caso, laboral, integrando en tales programas la atención y apoyos especiales a las familias que cuenten con menores en tal situación.

- Reforzar los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida de adulta de adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

- En relación con la necesidad de minimizar la intervención del sistema de reforma, redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas: ámbitos familiar, social y educativo, principalmente.

## AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INTERIOR

### EXP. 12/137

En relación con la situación actual que están viviendo asociaciones como el CORMIN y padeciendo las personas con discapacidad por ellas representadas:

- Recordar al Departamento el deber legal del Gobierno de Navarra de desarrollar la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas de Navarra, tanto mediante la aprobación de las normas reglamentarias requeridas por la misma, como a través de la adopción de medidas de implementación que no tienen tal naturaleza, también previstas en dicha Ley.

- Recomendar al Departamento que, dado el carácter transversal de la norma, impulse y coordine las actuaciones que, en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sean precisas para hacer materialmente efectivas las previsiones de la Ley Foral 5/2010.

- Sugerir a dicho Departamento que, en el ámbito del empleo público en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos,

estudie y analice la situación actual del acceso al mismo de las personas con discapacidad y, de ser preciso, adopte las medidas necesarias para cumplir lo dispuesto en la legislación vigente.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE CIZUR MAYOR

### EXP. 12/477/M

En relación con la situación de extrema necesidad en que se encuentra una familia con todos sus miembros en paro:

- Sugerir al Ayuntamiento que, por parte del Servicio Social de Base, se valoren las circunstancias de este caso y se determinen las posibilidades de actuación, concediendo, si procede, alguna ayuda a esta familia o, en su caso, activando alguna de las prestaciones del sistema público de servicios sociales, u otras que pudieran corresponder.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

### EXP. 12/67

En relación con las dificultades que sufre como discapacitada en la parada de la línea de autobús número 12, donde ella coge el autobús (refiere que la parada no resulta accesible para personas en su condición, indica que la acera es muy estrecha y hay raíces y arbustos que dificultan gravemente su acceso al transporte):

- Sugerir al Ayuntamiento que mantenga una continua vigilancia de las paradas de autobuses, así como de sus proximidades, a los efectos de suprimir obstáculos tales como raíces, objetos, etcétera, que puedan dificultar a los discapacitados el normal acceso a las paradas de autobuses y al autobús.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/707/M

En relación con la situación de extrema necesidad que padece un ciudadano que reside en las calles de Pamplona, y no percibe ningún ingreso con que procurarse una vivienda, ni comida, y permanece en Pamplona a la espera de que le sea practicada una intervención quirúrgica programada:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore las circunstancias de este caso y se determinen las posibilidades de actuación, concediendo al interesado, si es posible, el servicio de albergue municipal o, en su caso, estudiando la tramitación y concesión de alguna ayuda del sistema de servicios sociales que permita paliar dicha situación y, en particular, la carencia de una vivienda donde poder alojarse.
  No aceptada.

**AL PARLAMENTO DE NAVARRA**

**EXP. 12/137**

En relación con la situación actual que están viviendo asociaciones como el CORMIN y padeciendo las personas con discapacidad por ellas representadas:

- Sugerir al Parlamento que valore y, en caso positivo, atienda la petición de creación de una comisión parlamentaria específicamente dedicada a las materias de dependencia y discapacidad.
  No aceptada.

**A LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE ESPAÑA**

**AO_20_12**

En relación con la constitucionalidad de las reducciones a la dependencia:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo que estudie si la incompatibilidad de las prestaciones en el sistema de la dependencia y otros aspectos relacionados con este sistema, entre ellos el régimen transitorio, que establece el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, encajan en el marco constitucional y respetan los derechos de los beneficiarios del sistema de dependencia.
  **Aceptada.**

### 6.2.3. Consumo

**AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES**

**EXP. 11/556**

En relación con la tramitación de una reclamación que se interpuso ante la Junta Arbitral de Consumo:

- Sugerir al Departamento que practique las notificaciones a las partes que puedan estar interesadas en resolver un conflicto a través del arbitraje de consumo, de la forma más efectiva posible, protegiendo de esta forma los derechos de consumidores y usuarios sin necesidad de recurrir a un procedimiento judicial, así como, que, en este caso concreto, si aún es posible, intente nuevamente la notificación a la empresa.
  No aceptada.

**EXP. 12/216**

En relación con una sanción impuesta por el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra, impuesta por no proporcionar información completa sobre los precios de los servicios ofertados (impuestos incluidos), y carecer de las preceptivas hojas de reclamación a disposición de los consumidores:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto las sanciones impuestas al promotor de la queja, por no ser él, persona física, el autor de la sanción, sino la empresa, persona jurídica, en la que trabaja.
  No aceptada.

**AO_07_12**

En relación con la comprobación de cómo funcionan las garantías públicas de protección de los derechos del consumidor, a partir de las quejas recibidas recientemente en esta institución:

- Sugerir al Departamento de Políticas Sociales que, en los casos en los que esta institución remita al Departamento una reclamación en materia de consumo de los ciudadanos, por considerar estos que se han vulnerado sus derechos, el órgano competente en materia de consumo dé de alta la queja en su Registro y archivos administrativos como si se tratara de una reclamación presentada por el consumidor o usuario directamente en sus dependencias, practicando las inscripciones y demás actos administrativos que procedan, y, en caso de que se precisen más datos, los recabe directamente del interesado.

- Sugerir al Departamento que, sin perjuicio de las comunicaciones telefónicas y de cuantas otras gestiones se realicen los interesados para agilizar el procedimiento, se remitan por escrito a los ciudadanos las peticiones de subsanación y cuantas otras se realicen en el proceso.

- Sugerir al Departamento que, una vez resuelto el procedimiento de protección del consumidor por el Departamento o por la Junta Arbitral de Consumo, se comunique a esta institución el resultado, todo ello a los efectos previstos en el artículo 1.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.

- Recordar al Departamento la obligación legal de la Administración sujeto de supervisión de su actividad por el Defensor del Pueblo de Navarra, de remitir los expedientes administrativos que este le solicite.
  Pendiente de respuesta.

**AO_29_12**

En relación con la existencia de procedimientos administrativos eficaces para la protección de los intereses legítimos de los consumidores y usuarios:

- Recordar al Departamento de Políticas Sociales, en cuanto competente en la materia de consumo, su deber legal de atender, en plazo y forma, por el procedimiento general establecido entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Gobierno de Navarra, los requerimientos de esta institución en orden a facilitarle la información y la documentación administrativa que le solicite, sin demoras ni dilaciones indebidas ni injustificadas, así como de responder a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que le traslade en los plazos y formas

establecidos en la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

- Formular advertencia al Departamento de Políticas Sociales para dejar constancia de la hasta ahora insuficiente colaboración mantenida por el mismo con esta institución parlamentaria garante de los derechos constitucionales de los ciudadanos, consumidores y usuarios, ya que, salvo contadas excepciones, no se viene facilitando la información del resultado final de las actuaciones derivadas de las quejas formuladas por los ciudadanos, tanto para conocer dicho resultado, como para poder supervisar la actividad administrativa realizada en pro de los derechos de los consumidores y usuarios, información solicitada expresamente por esta institución –y en algunos casos incluso reiterada- en los escritos dirigidos al Departamento.

- Recordar a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra o a cualquier órgano administrativo competente en materia de consumo, que, en el trámite de subsanación de la documentación relativa a la solicitud de arbitraje, ni la omisión de la solicitud en el modelo que se facilite, ni, menos aún, la omisión de la copia del DNI, pueden considerarse por sí solas, o incluso combinadas las dos, como causas de archivo de la solicitud en el caso de que se hayan utilizado o se utilicen otros modelos diferentes que permitan deducir la petición de arbitraje.

- Recordar que, salvo que una norma con rango de ley lo exija, no se requieren para la validez de la presentación de solicitudes ante la Administración ni modelos únicos o determinados, ni copias del DNI, siendo suficiente la presentación de solicitudes con los datos personales del interesado que reflejen su identificación, el lugar elegido para notificaciones y la pretensión que alberga en cuanto a una actuación administrativa.

- Recomendar a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra o a cualquier órgano administrativo competente en materia de consumo, que no declare el archivo de las solicitudes de reclamación o de arbitraje por omisión del modelo de presentación de solicitudes que tiene establecido, ni por la omisión de la copia del DNI del interesado.

- Sugerir al Departamento de Políticas Sociales y a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra que presten a los reclamantes un servicio de orientación y asesoramiento presencial, en relación con la cumplimentación de requisitos y documentación exigibles, cualesquiera que sean, para procurar un pronunciamiento de fondo sobre la cuestión que plantean, evitando que los expedientes decaigan o sean archivados por cuestiones de forma.

- Recordar a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra o a cualquier órgano administrativo competente en materia de consumo, que la notificación de los requerimientos de documentación que formule a los interesados debe realizarse personalmente, de modo que no pueda decretarse el archivo de las actuaciones

cuando no conste fehacientemente que se ha notificado al interesado o a quien aparece en su domicilio por razones que establece la Ley para las notificaciones administrativas.

- Sugerir al Departamento de Políticas Sociales y a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra que aseguren la prevalencia de los derechos de los consumidores y usuarios frente a posibles o reales lesiones de los mismos, especialmente cuando estas provengan de grandes empresas o de empresas o servicios económicos de interés general, evitando que prevalezcan, por el contrario, formalismos administrativos o interpretaciones excesivamente restrictivas de las normas relacionadas con el procedimiento administrativo y contrario del principio antiformalista que preside el Derecho administrativo.

- Recordar al Departamento de Políticas Sociales su deber legal de ejercer, incluso de oficio, las potestades de investigación, inspección y, en su caso, sanción de aquellas conductas de las empresas frente a las que se presenten por los consumidores y usuarios las reclamaciones, quejas o solicitudes de arbitraje, en los casos en que se aprecien infracciones de la normativa o lesión de los derechos de los consumidores, con independencia del procedimiento que se haya seguido por el sistema de arbitral de consumo y del resultado alcanzado en el mismo.

- Sugerir al Departamento de Políticas Sociales y a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra que realicen una reflexión general y una evaluación global de los procedimientos y sistemas actualmente establecidos en orden a la defensa de los consumidores y usuarios en Navarra, para considerar si los mismos son realmente eficaces, tal y como requiere la Constitución española.
  Pendiente de respuesta.

**AL PARLAMENTO DE NAVARRA**

**AO_30_12**

En relación con aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos en contratos, en los que se excluye a una de las partes por tener la enfermedad del VIH/SIDA:

- Sugerir al Parlamento de Navarra que, si fuera posible y no hubiera un obstáculo insalvable para ello, se reitere la presentación de la Proposición de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por el Pleno del Parlamento de Navarra el 24 de marzo de 2011, ante la Mesa del Congreso de los Diputados, de conformidad con el artículo 87.2 de la Constitución y demás disposiciones que sean de aplicación.
  No aceptada.

## AL AYUNTAMIENTO DE EGÜÉS

### EXP. 12/357

En relación con la denegación de la instalación de un puesto de venta de juguetes, durante las fiestas patronales de Sarriguren:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de no utilizar el empadronamiento como criterio excluyente para la autorización de la ocupación de suelo público por puestos de venta ambulante durante las fiestas de Sarriguren, por resultar tal criterio vulnerador del artículo 14 de la Constitución.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE PUENTE LA REINA

### EXP. 12/294

En relación con disconformidad por no habérsele asignado a un ciudadano un puesto de venta fijo en el mercadillo de Puente la Reina:

- Recomendar al Ayuntamiento que, respetando el orden de prelación y antigüedad de los demás solicitantes, y siempre que se cumplan con el resto de requisitos que establece la normativa vigente, conceda al promotor de la queja un puesto de venta fijo en el mercadillo de Puente la Reina.
  **Aceptada.**

## A LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE ESPAÑA

### AO_05_12

En relación con la inversión por, al menos 10.000 navarros, de todos o parte de sus ahorros en "participaciones preferentes", y la imposibilidad de recuperar, con la inmediatez prometida por las entidades financieras, el dinero invertido:

- Solicitar que la Defensora del Pueblo traslade el asunto a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al Ministerio de Hacienda y Administraciones públicas o a los organismos que considere oportuno, para que se busquen soluciones efectivas, incluso normativas, que permitan a los inversores en participaciones preferentes disponer de información veraz y completa sobre este producto financiero y, en caso de que así opten, obtener la devolución íntegra de su inversión, sin perjuicio de que se les pueda ofrecer el canje, total o parcial, en todo caso voluntario para el inversor, por otros productos financieros. Todo ello sin perjuicio de otras soluciones que considere más propicias para dar salida a la angustiosa situación en la que se encuentran muchas personas que han invertido de buena fe en este producto.
  **Aceptada.**

### 6.2.4. Educación

#### AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

**EXP. 11/850**

En relación con la negativa a reembolsar a un ciudadano el dinero de la matrícula del curso "That´s English" al que se apuntó por error:

- Recomendar al Departamento que proceda a devolver al ciudadano el importe correspondiente a la matrícula del programa "That´s English" que le fue anulada de oficio.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/36A, 12/129A, 12/165A**

En relación con la imposibilidad de solicitar la beca para estudios universitarios, ofertada por el Gobierno de Navarra, debido a un problema informático en la página web del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de España:

- Sugerir al Departamento que dé una solución favorable a los casos de solicitantes de la Convocatoria General de Becas del Gobierno de Navarra para el Curso 2011-2012, que, como el promotor de la queja, se hayan visto afectados por la problemática generada en la aplicación web de participación de la convocatoria del Ministerio de Educación, de modo que dicho problema no tenga una incidencia perjudicial o desfavorable en la convocatoria de becas del Departamento de Educación del Gobierno de Navarra.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/92M**

En relación con la pretensión de cambio de centro educativo para su hijo:

- Sugerir que el Departamento admita para el presente curso el cambio de centro y modelo lingüístico solicitado por la interesada, salvo que concurran razones de interés general o derechos de terceros que justifiquen lo contrario.
  No aceptada.

**EXP. 12/124**

En relación con la gestión de las prácticas de los estudios de FP de Administración de Sistemas Informáticos:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para intensificar la coordinación y la comunicación entre los centros educativos y la inspección educativa, en orden a garantizar que la observancia de los deberes de cuantos participan en los procesos de enseñanza y aprendizaje sea efectiva e inmediata.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/187

En relación con una actuación referente a unos hechos padecidos por su hijo, ex alumno de un Instituto de Enseñanza Secundaria:

- Recomendar al Departamento que analice y, en su caso, revise, las pautas seguidas para la detección y prevención de conductas que puedan ser abusivas entre alumnos, adoptando aquellas medidas que sean precisas y adecuadas a tal fin.

- Sugerir que, ante la apreciación o sospecha de hechos como los del caso, las peticiones de cambio de centro de los padres y madres afectados sean atendidas con el carácter más inmediato posible.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/309

En relación con el procedimiento de valoración por el tribunal calificador de su trabajo de fin de carrera en el Conservatorio Superior de Música Pablo Sarasate:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para hacer posible que la persona promotora de la queja pueda exponer y defender su trabajo de fin de carrera, ante un tribunal calificador diferente del designado inicialmente, posponiendo, si fuera necesario, la convocatoria prevista con anterioridad.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/331

En relación con el Protocolo formalizado entre el Gobierno de Navarra, la Universidad de Navarra y la Fundación para la Investigación Médica Aplicada (FIMA), por el cual se implantarán tres nuevos centros de investigación en Pamplona, que se construirán en la parcela que actualmente ocupa el CIP Donapea:

- Recomendar al Departamento que estudie si el posible cambio de ubicación del centro de formación profesional de Donapea puede suponer, en términos comparativos generales, un empeoramiento de los servicios públicos que presta éste, adoptándose, en caso de ser necesario, las medidas oportunas para asegurar una mejora de tales servicios.

- Sugerir al Departamento que valore solicitar al Departamento de Fomento o, en su caso, a la Administración competente por razón del urbanismo, un estudio que analice, con parámetros urbanísticos, si es posible compatibilizar el mantenimiento de las instalaciones del CIP Donapea con la futura implantación de los tres nuevos centros de investigación biosanitaria, mediante una adecuada ordenación urbana que permita la coexistencia de todas estas edificaciones y sus servicios, cada una de ellas con sus propias características y necesidades, y con las limitaciones y distancias entre ellas que sea menester para evitarse molestias y condicionamientos. Todo ello sin perjuicio de la potestad de planificación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/334

En relación con los problemas que surgen por el recreo compartido en el colegio público San Francisco:

- Recomendar al Departamento que se continúe con la vigilancia del recreo de los alumnos y alumnas de la enseñanza infantil del colegio público San Francisco, a efectos de que se garantice la seguridad y la integridad de estos alumnos y alumnas.

- Recomendar al Departamento que, en el caso de que los alumnos y alumnas de la enseñanza infantil del colegio público San Francisco compartan con los de primaria el mismo espacio y horario de recreo, se valore dividir dicho espacio en dos zonas de uso diferenciadas, una para infantil y otra para primaria, y se establezcan las medidas oportunas dirigidas a garantizar la seguridad de la zona infantil (por ejemplo, líneas de demarcación físicas en el suelo, elementos de separación, advertencias a los alumnos de mayor edad, carteles, etcétera).
  **Aceptada.**

## EXP. 12/403

En relación con la adjudicación de plazas de la convocatoria del programa académico en el extranjero para el alumnado de cuarto de Educación Secundaria Obligatoria:

- Sugerir al Departamento que, en los procedimientos de adjudicación de plazas a estudiantes, adopte medidas que garanticen plenamente la publicidad, transparencia y control por parte de los interesados, en todos los trámites que puedan ser determinantes del resultado final, incluidos los de carácter aleatorio.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/503

En relación con a la exclusión del hijo de la promotora de la queja de la lista definitiva de alumnos admitidos en primero de bachiller tecnológico del CIP Donapea:

- Recordar al Departamento que todo ciudadano que se dirige por escrito a ese Departamento tiene derecho a que se le conteste por escrito en el plazo establecido para ello.

- Recomendar al Departamento que se conteste expresamente y lo antes posible los escritos presentados por la promotora de la queja en relación con la inadmisión de su hijo en el centro de su elección para cursar primero de bachiller durante el curso 2012-2013.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/514**

En relación con la imposibilidad de que su hija acuda a un programa de inmersión lingüística de francés, por no atenderse una necesidad específica alimenticia:

- Recomendar al Departamento que, en los programas educativos que financie, se estudien y adopten, en todo lo posible, medidas o soluciones que permitan atender las necesidades alimenticias específicas de los alumnos, promoviendo la igualdad de oportunidades de estos a participar en los mismos.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/522 y EXP. 12/995**

En relación con la supresión del trasporte escolar a los centros educativos Mendialdea I y II de Berriozar:

- Recomendar al Departamento que, en atención a las circunstancias excepcionales concurrentes en el acceso por el alumnado a los centros educativos Mendialdea I y II de Berriozar, concretamente su peligrosidad, se continúe prestando el servicio de transporte escolar a dichos centros educativos.
  No aceptada.

**EXP. 12/622**

En relación con la organización de las plazas de auxiliar de conversación de lenguas extranjeras en los centros educativos públicos, convocadas por el Departamento de Educación:

- Recomendar al Departamento que, en el caso de que, en futuras convocatorias de provisión de plazas o becas de auxiliares de conservación de lenguas extranjeras, se tengan que reducir justificadamente las plazas inicialmente convocadas, se mantengan los porcentajes de adjudicación de las plazas entre los diferentes colectivos de aspirantes o candidatos, según prevea la propia convocatoria.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/1014**

En relación con la denegación de una subvención a una Unidad de Educación Infantil de Baztan Ikastola:

- Recordar al Departamento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen.

- Recomendar al referido Departamento que conteste expresamente las solicitudes a que se refiere la autora de la queja y que se mencionan en este escrito.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/1050 y 12/1093

En relación con el servicio de transporte escolar desde Nuevo Artica al Colegio Público Doña Mayor:

- Sugerir al Departamento que continúe garantizando el servicio de transporte a los alumnos escolarizados en el colegio público Doña Mayor residentes en Nuevo Artica, o subsidiariamente, que reconozca el servicio, al menos, a aquellos que se han matriculado o se matriculen en dicho centro tras ser inadmitidos en el colegio público de Buztintxuri, al que se les adscribe.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/1062 y 12/1063

En relación con la anulación de la matrícula en el nivel C1 de francés en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona:

- Recordar al Departamento su deber legal de actuar en sus relaciones con los ciudadanos conforme a los principios de buena fe y confianza legítima, siendo coherente en sus actuaciones con la información facilitada al ciudadano, así como su deber legal de indicarles los recursos administrativos y judiciales que procedan contra las decisiones que les afecten, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos.

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas administrativas necesarias para que tenga al autor de la queja por matriculado en el nivel C1 de francés y le permita realizar el curso.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/1102

En relación con la falta de espacio en el colegio público de Sarriguren:

- Sugerir al Departamento que se acometa en el presente curso escolar la realización de un estudio en profundidad de las posibilidades reales de ampliación del centro escolar o de la conveniencia de construir un nuevo centro escolar, con el objetivo de poder tomar las decisiones necesarias lo antes posible, a fin de asegurar que se evita en lo posible que los acontecimientos desborden las previsiones y de que, finalmente, se produzca un desfase entre la oferta y la demanda escolar.
  **Aceptada.**

## Expediente P5/12

En relación con la escolarización de hermanos gemelos y los criterios y el procedimiento a seguir por los centros educativos para adoptar la decisión sobre su escolarización en una misma aula o en distintas aulas:

- Sugerir al Departamento de Educación que valore la posibilidad de reflejar, en la normativa sobre escolarización, los criterios y el procedimiento a seguir por los centros educativos para adoptar la decisión sobre la escolarización, en una misma

aula o en distintas aulas, de hermanos gemelos, posibilitando que los padres y madres puedan participar en la toma de decisión del centro educativo, aportando su punto de vista al respecto.
**Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y A LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

### EXP. 12/38

En relación con la imposibilidad de acogerse en la UPNA a las convalidaciones que la normativa vigente prevé para los titulados en ciclos formativos de grado superior:

- Recomendar a la Universidad que, con vistas al próximo curso 2012/2013, se adopten las medidas oportunas para hacer efectivo y aplicar el régimen de reconocimiento de titulaciones previsto por el Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre, adoptando y publicando a la mayor brevedad posible el acuerdo o acuerdos precisos.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE BERRIOZAR

### EXP. 12/481

En relación con la solicitud de devolución de la fianza por la estancia de sus hijos en la guardería infantil municipal, así como con la solicitud de que se le aclaren los cargos que le han hecho tanto por el curso 2010-2011, como por el curso 2011-2012:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie y, en su caso, impulse la posibilidad de que, por el Servicio Social de Base de Berriozar, se pueda gestionar una ayuda económica para el abono de la deuda pendiente, o, en su defecto, procure convenir con el autor de la queja el pago fraccionado de la deuda pendiente, ajustándola proporcionalmente a sus ingresos mensuales, suspendiendo en ese caso el procedimiento de apremio iniciado por el débito que mantiene con el Ayuntamiento.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE EGÜÉS

### EXP. 11/819

En relación con la eliminación de la tercera educadora con que contaba el aula mixta de la Escuela Infantil Valle de Egüés III:

- Recomendar al Ayuntamiento que contrate con la mayor celeridad posible, dadas las fechas del curso en que nos encontramos, una tercera educadora para la Escuela Infantil Valle de Egüés III, en orden a garantizar la correcta atención de los niños y niñas que deben formar parte de la unidad para niños de 0 y 1 año que se constituyó a principios de curso.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE ESTERIBAR

### EXP. 12/451

En relación con la gestión municipal de la escuela infantil:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de dar información suficiente y con la antelación necesaria a los usuarios y demás interesados en los servicios públicos que presta, acerca de los cambios que pretende introducir en los mismos, con independencia de que los gestione directa o indirectamente.
  Pendiente de respuesta.

## AL AYUNTAMIENTO DE MARCILLA

### EXP. 12/103, 12/112, 12/113, 12/114, 12/115,12/118,12/125 12/134 y 12/140

En relación con la ambientación y el material didáctico taurino incorporado a la recién inaugurada escuela infantil "Bilindanga", a cuya incorporación se oponen los promotores de las quejas:

- Sugerir al Ayuntamiento que promueva la celebración de una reunión con la dirección de la escuela y con los padres y madres de los niños inscritos en la escuela, a efectos de valorar el mantenimiento o no de los elementos decorativos de carácter taurino, así como, en su caso, de la realización o no de juegos de carácter taurino, como los descritos en el informe de la Directora de la escuela.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

### EXP. 12/234

En relación con los problemas de salubridad que padecen el tejado y el patio de un colegio público:

- Recomendar al Ayuntamiento que se adopten las medidas que resulten adecuadas para la solución de los problemas de salubridad e higiene generados por las palomas en el colegio público.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

### EXP. 12/447

En relación con la denegación del pago de las tasas de las Escuelas Infantiles Municipales a través de la empresa "Cheque Dejeuner" y con la falta de respuesta expresa por parte del Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar por escrito y dentro del plazo máximo legalmente aplicable, conforme a lo exigido por el artículo 318.1 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra.
  **Aceptada.**

## A LA UNIVERSIDAD DE NAVARRA

### EXP. 12/474

En relación con la negativa por parte de la Universidad a aceptar la solicitud de traslado de matrícula de la interesada desde la Universidad Europea de Madrid a la Facultad de Medicina de la Universidad de Navarra para cursar el segundo curso de los estudios de medicina en dicha Facultad:

- Sugerir a la Universidad que valore nuevamente y, a ser posible, de forma favorable, la petición de traslado hecha por la promotora de la queja, y que le posibilitaría poder continuar los estudios de medicina.
  No aceptada.

## A LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

### EXP. 12/273

En relación con la falta de resolución de una solicitud de convalidación que presentó el promotor de la queja:

- Recordar a la Universidad su deber legal de resolver las solicitudes de convalidaciones, y de notificar las resoluciones, dentro del plazo legalmente establecido.

- Sugerir a la Universidad que informe y oriente a la interesada sobre las posibilidades de acceder al Título Propio de Experto en Inmigración e Intervención Social, teniendo en cuenta los créditos que ya superó del Máster Universitario en Intervención Social con Individuos, Familias y Grupos.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/428

En relación con la denegación del acceso a determinados documentos correspondientes a la evaluación de una tesis doctoral que dirigió:

- Recomendar a la Universidad que facilite a la catedrática el ejercicio de su derecho de acceso a los documentos solicitados, que son los informes de la Asesoría Jurídica y del Departamento de Derecho Privado emitidos a raíz del recurso de alzada interpuesto por la alumna autora de la tesis doctoral de la que fue su directora.
  Pendiente de respuesta.

### 6.2.5. Extranjería

**A LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE ESPAÑA**

**AO_24_12**

En relación con la noticia de los problemas que estaría padeciendo una ciudadana de Nigeria, casada con un ciudadano navarro desde hace seis años y residente en Navarra de forma legal:

- Sugerir que se realicen las gestiones que considere precisas para dar a este problema la solución más rápida posible, siempre dentro de las previsiones que establezca la legislación aplicable.
  **Aceptada.**

### 6.2.6. Función pública

**AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL**

**EXP. 12/1170/M**

En relación con la participación en las pruebas para la obtención de la habilitación y el acceso al puesto de Interventor Grupo B de las Entidades Locales de una ciudadana que sufrió un accidente, fracturándose el húmero y quedando inmovilizado su brazo derecho, dado que su problema no está contemplado en el reglamento, ya que solo se refiere a minusválidos y lactancia:

- Sugerir al Departamento que inste al tribunal evaluador que realice las adaptaciones necesarias para que la promotora de la queja pueda realizar los ejercicios.
  **Aceptada.**

**AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

**EXP. 11/787**

En relación con la desestimación, mediante una resolución de la Dirección de Recursos Humanos del Departamento de Educación, de la solicitud de aplicación de prioridad en el llamamiento para la contratación temporal sobre el resto de aspirantes:

- Recomendar al Departamento que proceda a comprobar la documentación presentada por la promotora de la queja, y, en el caso de haber acreditado la concurrencia de las dos excepciones a que se refiere el artículo 9 de la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, que se le reconozca prioridad en la lista de aspirantes a la contratación, procediendo, de ser posible, a su inmediata contratación, y, en su caso, a la indemnización que le pudiera corresponder por el tiempo que pudo estar contratada y no lo ha estado.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/47**

En relación con un llamamiento para la contratación temporal al servicio del Departamento de Educación:

- Recomendar que, en los actos públicos de adjudicación de contrataciones temporales celebrados antes de iniciar el curso, se incluyan todas las plazas cuya provisión se precise, sin realizar llamamientos individuales antes de dicho acto.

- Recomendar que se incluya al autor de la queja en el listado correspondiente a la especialidad de "Operaciones y Equipos de Elaboración de Productos Alimentarios", en los términos previstos en el artículo 12.3 de la Orden Foral 60/2009, de 8 de mayo, del Consejero de Educación, a efectos de futuras contrataciones.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/359**

En relación con la denegación de una comisión de servicios para cuidado de hija menor:

- Sugerir al Departamento que se conceda a la promotora de la queja una comisión de servicios por el cuidado de hija menor, excepcionando en este caso la aplicación de los requisitos exigidos por la Resolución 426/2012, de 20 de febrero, de la Directora del Servicio de Recursos Humanos de Educación.
  No aceptada.

**EXP. 12/672, 12/705, 12/762,12/849, 12/984, 12/1002 y 12/1003**

En relación con las comisiones de servicios a determinados funcionarios para la prestación de servicios de inspector, que habían sido otorgadas sin seguir el procedimiento debido, que impone la observancia de los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar efectividad a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, en la provisión con carácter temporal de los puestos de trabajo de inspector.

- Sugerir al Departamento que apruebe una convocatoria para constituir un listado de aspirantes para la provisión temporal del puesto de trabajo de inspector, con vistas a eventuales necesidades que puedan surgir en lo sucesivo.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/1065**

En relación con la gestión de una lista de contratación temporal al servicio del Departamento:

- Recomendar al Departamento que, en relación con el listado de contratación temporal a que se refiere la queja, reconozca el llamamiento preferente de las personas con discapacidad que han sido consideradas aptas para prestar el servicio.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/1100**

En relación con la necesidad de conciliar la vida laboral y familiar, y con la denegación de una comisión de servicios solicitada a tal efecto:

- Sugerir al Departamento que conceda a la autora de la queja una comisión de servicios de carácter temporal para el desempeño del puesto de trabajo docente que tiene adjudicado, en un centro más próximo a su domicilio, para facilitarle la conciliación de la vida laboral y familiar.
  No aceptada.

**EXP. 12/1103**

En relación con los llamamientos a la contratación temporal de siete plazas de Pedagogía Terapéutica y Audición y Lenguaje:

- Recomendar que el Departamento cumpla lo establecido en la disposición adicional primera de la Orden Foral 60/2009, de 8 de mayo, en lo que se refiere al establecimiento de perfiles específicos de plazas docentes, posibilitando su acreditación por las personas incluidas en las listas generales de contratación temporal.
  **Aceptada.**

**AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INTERIOR**

**EXP. 11/564**

En relación con el procedimiento selectivo iniciado por resolución del Instituto Navarro de Administración Pública (INAP), por el que se aprueba la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de dos plazas de trabajo de Titulado Superior al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Recordar al Departamento su deber legal de indicar, en las notificaciones o publicaciones de los actos resolutorios, los recursos procedentes frente a los mismos y el plazo y órgano ante el que interponerlos.

- Recordarle al Departamento su deber legal de resolver los recursos de alzada y notificar las decisiones adoptadas en el plazo máximo de tres meses fijado por la Ley.

- Recomendarle al Departamento que, en relación con el tercero de los ejercicios de la oposición a que hace referencia la queja, ordene la retroacción del procedimiento y la aplicación de la regla de la valoración cuantitativa.
  **Aceptada.**

**EXP. 11/807**

En relación con la demora en resolver una oposición:

- Recordar al Departamento su deber legal de tramitar y resolver, dentro de un plazo razonable, los procedimientos selectivos en materia de personal, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes.

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas conducentes a que el proceso selectivo a que se refiere la queja, de puestos de Trabajador Social, convocado en abril de 2010, finalice a la mayor brevedad posible.
  **Aceptada.**

**EXP. 11/823**

En relación con la no provisión, por concurso de méritos, de una Jefatura de Sección en el Instituto Navarro para la Igualdad:

- Recordar al Departamento su deber legal de tramitar y resolver, dentro de un plazo razonable, los procedimientos selectivos en materia de personal, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes.

- Recomendar a la Administración que no supedite, ni condicione, la terminación de los procesos de selección que tenga en tramitación, a posibles futuras modificaciones de la estructura orgánica de las unidades u organismos donde se insertan los puestos de trabajo objeto del proceso de selección.
  **Aceptada.**

**AO_06_12**

En relación con las distintas medidas anunciadas por el Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior, en materia de función pública, destinadas al ahorro público durante el año 2012 y a la reducción del absentismo laboral:

- Sugerir al Departamento que reestudie en profundidad la medida anunciada de reducción de las retribuciones de los funcionarios públicos por incapacidad temporal, cuya aparente bondad económica inicial puede, contrariamente, conllevar perjuicios graves para la salud de las personas que, como los funcionarios públicos, prestan servicios públicos y que se vean obligadas a acudir al trabajo de forma forzada en su propio perjuicio y con riesgo para su salud e integridad.

- Recomendar al Departamento que elabore un amplio estudio sobre el absentismo real en la Administración Pública por bajas médicas, analizando su dimensión verdadera y las medidas a adoptar en tal sentido, anteponiendo las soluciones de reducción de sueldo a otras posibles.

- Sugerir que las bajas médicas de los funcionarios públicos se den por los médicos que determine la Administración, propios o habilitados, formados para evaluar si la enfermedad o el accidente sometido a su juicio merece o no la baja. Todos los

demás aspectos médicos serían perfectamente atendibles por el médico de atención primaria, como hasta ahora, pero este debería remitir al enfermo o accidentado al médico habilitado para dar la baja.

- Sugerir que se realicen inspecciones rigurosas sobre quienes puedan abusar de la baja médica, para que se determine si esta situación se corresponde o no con la enfermedad que realmente padece, y se impongan severas medidas a quienes incurran en fraude a sus compañeros, a la Administración y, en suma, a la sociedad.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

### EXP. 12/211

En relación con la insuficiente representación sindical de los sindicatos profesionales en los foros de negociación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que se tome la iniciativa de formular y remitir una concreta propuesta de los aspectos relativos al funcionamiento de las Mesas Sectoriales y a la participación de los sindicatos profesionales de las Mesas Sectoriales en los proyectos de la Mesa General, e impulse las acciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se aborde el estudio de dicha propuesta en la Mesa General.
  No aceptada.

### EXP. 12/431

En relación con la contratación temporal de puestos de trabajo de nivel E:

- Sugerir al Departamento que agilice al máximo posible la aprobación definitiva de la lista de aprobados, así como los sucesivos trámites que permitan la contratación temporal de las personas aprobadas sin plaza.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/709

En relación con la aplicación de la Resolución 1908/2012, de 23 de julio, del Director General de Función Pública, por la que se establecen instrucciones respecto al disfrute de la lactancia acumulada en el supuesto de que no se presten servicios durante todo el tiempo que genera el permiso:

- Sugerir que se dé publicidad al criterio general sentado por la Resolución 1908/2012, de 23 de julio, que determina la regularización del permiso retribuido por lactancia, en el caso de que se disfrute de forma acumulada y no se preste el servicio durante el año en que se genera.

- Sugerir que dicho criterio de regularización no sea aplicado a aquellos casos en que, con anterioridad a la adopción de la Resolución (23 de julio de 2012), el fun-

cionario haya solicitado formalmente el pase a la excedencia por cuidado de hijo o, en su caso, a otra situación que lleve aparejado el mismo efecto de no prestar el servicio durante todo el año en que se genera el permiso por lactancia, observando en tales supuestos el criterio anteriormente sostenido por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- Recordar el deber legal de motivar expresamente ante los ciudadanos afectados las decisiones de regularización que puedan adoptarse.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/996

En relación con los nombramientos interinos efectuados en la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento, que con la mayor celeridad posible, adopte las medidas pertinentes para convocar los procedimientos oportunos tendentes a corregir la situación denunciada en la queja y, en particular, el concurso de ascenso al empleo de Cabo, con el fin de acomodar las designaciones interinas que se produzcan en el Cuerpo de la Policía Foral a los límites temporales previstos en la normativa de aplicación.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/1018

En relación con la falta de transparencia y publicidad en la gestión de listas de contratación por parte de la Dirección General de Función Pública:

- Recomendar al Departamento que dé publicidad a la gestión de los listados de aspirantes al desempeño temporal de puestos de trabajo en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
  **Aceptada.**

## AO_26_12

En relación con el artículo 57.1 del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra (aprobado por el Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto), que establece las incompatibilidades de los funcionarios públicos:

- Sugerir al Departamento que se impulse una modificación del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra para que los funcionarios públicos, incluso aquellos que tienen asignados complementos de dedicación exclusiva o de incompatibilidad, tengan reconocido el derecho a ejercer, de forma altruista, gratuita, sin ánimo de lucro y autónoma respecto de los poderes públicos, el título profesional correspondiente a su respectivo puesto de trabajo, en tareas de voluntariado, siempre que el desempeño de esas tareas no se realice en la jornada de trabajo funcionarial, ni se impida o menoscabe el cumplimiento de los demás deberes del funcionario, ni se comprometa su imparcialidad o su independencia ni se perjudiquen los intereses generales.
  No aceptada. No justificó su negativa.

### Expediente P2/12

En relación con los procesos de provisión, mediante concurso de méritos, de jefaturas de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que, en los casos en los que, tras la provisión de una jefatura por un concurso de méritos, la Administración pública, en ejercicio de su potestad de autoorganización, decida introducir modificaciones en la denominación o en las funciones de dicha jefatura, se justifique el cambio y se analice, caso a caso, si este afecta al contenido esencial de la anterior unidad o no, a efectos de acordar la supresión de la anterior unidad o la reconversión de esta.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE SALUD-SERVICIO NAVARRO DE SALUD

### EXP. 11/599

En relación con la denegación de una solicitud de cambio de puesto de trabajo en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Que, por parte del Departamento, se apruebe y publique una disposición reglamentaria que discipline la movilidad interna del personal sanitario de nivel A del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, revisando o, en su caso, precisando, el concepto de plazas estructurales.
  **Aceptada.**

### EXP. 11/673

En relación con la Instrucción número 1/2011 de movilidad interna de personal sanitario de nivel A del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento, que se apruebe y publique una disposición reglamentaria que discipline la movilidad interna del personal sanitario de nivel A del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, revisando o, en su caso, precisando, el concepto de plazas estructurales.
  **Aceptada.**

### EXP. 11/808

En relación con el retraso en los pagos correspondientes al complemento de destino que tiene reconocido el promotor de la queja desde 2009, y sus efectos retroactivos:

- Recordar al Departamento su deber legal de tramitar y resolver, dentro de un plazo razonable, las liquidaciones de las retribuciones del personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes respecto de los distintos órganos administrativos intervinientes.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/8**

En relación con el orden de prelación en la lista de contratación temporal de auxiliar de enfermería del área de salud de Tudela:

- Recordar al Departamento su deber legal de observar el plazo de contestación de tres meses a que se refiere el artículo 42.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común, y el artículo 47.2 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, para contestar las instancias que se le presenten.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/60 y 12/96**

En relación con el sistema de valoración de la docencia en la oposición de Técnico Especialista en Anatomía Patológica y Citología, y el hecho de no valorarse determinadas actividades formativas:

- Recomendar al Departamento que solicite al tribunal calificador que proceda a valorar y puntuar la docencia impartida por los autores de la queja en actividades formativas en el sector público (Centro de Investigación Biomédica del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea) a alumnos del ámbito universitario, conforme al certificado emitido por la Dirección del Centro de Investigación Biomédica.

- Recomendar al Departamento que solicite al tribunal calificador de la oposición que proceda a revisar la puntuación otorgada a los opositores por la docencia impartida a los alumnos de formación profesional, otorgando la puntuación que les corresponda en función de las horas de docencia realmente impartidas y certificadas.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/119**

En relación con la valoración de una prueba de la oposición de Auxiliar Administrativo, aprobada mediante resolución del Instituto Navarro de Administración Pública (INAP):

- Recomendar al Departamento que, en los procesos selectivos en los que los aspirantes presenten alegaciones a alguna de las preguntas de las diferentes pruebas o ejercicios, se les responda expresamente a cada una de ellas, y, en concreto, en este caso, se facilite una respuesta motivada a las alegaciones que presentó la afectada.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/218**

En relación con las dificultades que tienen los Técnicos Especialistas de Laboratorio fijos con contrato a tiempo parcial, para acceder a puestos de trabajo a tiempo completo:

- Recomendar al Departamento que, en colaboración con la Dirección General de la Función Pública, impulse en todo lo posible las actuaciones precisas para la pron-

ta aprobación por el Gobierno de Navarra del proyecto de ley foral que incorpore la modificación de la Ley Foral 11/1992, de 20 de octubre, reguladora del régimen especifico del personal adscrito al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
**Aceptada.**

## EXP. 12/311, 12/325 y 12/326

En relación con la falta de abono de los atrasos adeudados correspondientes al complemento de destino que tiene reconocido personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recordar al Departamento su deber legal de tramitar y resolver dentro de un plazo razonable las liquidaciones de las retribuciones del personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes respecto de los distintos órganos administrativos intervinientes.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/332

En relación con unas posibles irregularidades en las listas de contratación de auxiliar administrativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recordar al Departamento que las contrataciones de personal temporal adscrito al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, para puestos de trabajo o funciones de auxiliar administrativo, deben realizarse cumpliendo estricta y rigurosamente la regla general del orden acreditado en el listado correspondiente a la categoría del puesto ofertado, regla establecida en la Orden Foral 127/2009, de 24 de diciembre, de la Consejera de Salud, por la que se aprueban las normas sobre selección de personal para las vinculaciones temporales en los centros y establecimientos sanitarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea; y que, solo en casos excepcionales de probada urgencia, previo informe motivado del órgano contratante, pueden realizarse contrataciones de personas con conocimientos previos del puesto de trabajo a cubrir.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/339/M

En relación con la duración de la adscripción provisional de una empleada pública, víctima de violencia de género, a un puesto de trabajo en unidad orgánica distinta a la de origen:

- Sugerir al Departamento que, dada la situación personal de la empleada, se permita la continuidad del desempeño en la unidad de destino, en tanto en cuanto exista en ella un puesto de trabajo vacante.
  No aceptada.

## AL AYUNTAMIENTO DE ARANGUREN

### EXP. 12/324

En relación con la provisión de varias plazas de personal de jardinería:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender las solicitudes de los ciudadanos, resolviendo acerca de las peticiones que le formulen y de las cuestiones que se susciten en las mismas.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de observar, en todo caso, los principios de publicidad, mérito y capacidad en el acceso, con carácter fijo o temporal, a puestos de trabajo de su plantilla, incluidos los aludidos en la queja, y recomendarle que, si fuera preciso, revise la contratación efectuada.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE BARAÑÁIN

### EXP. 12/961

En relación con diversas irregularidades en la celebración de una oposición para cubrir cuatro plazas de policía local:

- Recomendar al Ayuntamiento que imparta las instrucciones precisas a los tribunales calificadores de oposiciones o concursos-oposiciones de acceso a la función pública, para que, durante todo el proceso de selección, se observen plenamente los principios de publicidad, información y transparencia, dando la debida información a los aspirantes de todas las incidencias que se produzcan y de los resultados de las pruebas, facilitando a los aspirantes presenciar los ejercicios del resto de aspirantes, y estableciendo un periodo razonable para la revisión de los ejercicios, con posibilidad real de asistencia de los solicitantes.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE AURITZ/BURGUETE

### EXP. 12/409

En relación con la exigencia, en la convocatoria para cubrir temporalmente la plaza de Secretaría de la Agrupación de Municipios de Auritz/Burguete, Erroibar/Valle de Erro y Orreaga/Roncesvalles, de un periodo de tres años en el ejercicio del cargo de Secretario municipal:

- Recordar a la Agrupación de Municipios su deber, constitucional y legal, de evitar la introducción de requisitos de participación o exigencias que no se encuentren previstas en las leyes que disciplinan las convocatorias de acceso a la función pública, ya sea con carácter permanente o temporal.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE ESTELLA-LIZARRA

### EXP. 12/1114

En relación con un despido laboral de la Escuela de Música:

- Recomendar al Ayuntamiento que imparta las instrucciones oportunas para que se proceda a readmitir a la persona promotora de la queja, trabajadora de la Escuela de Música, toda vez que el despido efectuado vulnera el derecho constitucional al trabajo que reconoce el artículo 35 de la Constitución.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE OLITE

### EXP. 12/33

En relación con una resolución que deniega a un funcionario público una retribución compensatoria por la falta de uso de una vivienda municipal y con la demora producida en la emisión de la misma:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver expresamente, en forma y plazo, las solicitudes y peticiones que le presenten los ciudadanos, haciendo efectivo el derecho de estos a una buena administración.

- Recomendar al Ayuntamiento que se pongan los medios necesarios para habilitar la vivienda del edificio municipal, para su uso por el funcionario, a la que tiene derecho, salvo que a ninguna de las dos partes interese tal residencia y así se acuerde.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

### EXP. 12/183

En relación con la inactividad del Ayuntamiento de Pamplona ante la actuación indebida de uno de sus funcionarios públicos:

- Recomendar al órgano del Ayuntamiento con competencia específica en materia de personal, que se centralice toda la información que, en el ámbito de dicha entidad local y sus organismos autónomos, obre sobre eventuales solicitudes y resoluciones atinentes al régimen legal de incompatibilidad de los funcionarios, velando por que las actuaciones habidas se ajusten a la legalidad y, de ser preciso, revisándolas.

- Sugerir que, a través de las unidades orgánicas que corresponda, se impartan instrucciones y se recuerde a todos los funcionarios sometidos a limitaciones específicas su deber legal de abstenerse de realizar toda actividad prohibida, en los términos legalmente establecidos, en función del alcance de la limitación.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/1021**

En relación con la falta de transparencia y publicidad en la gestión de una lista de contratación en la que se encuentra incluida:

- Recomendar al Ayuntamiento que dé publicidad a la gestión de los listados de aspirantes al desempeño temporal de puestos de trabajo.
  **Aceptada.**

**AL AYUNTAMIENTO DE PERALTA**

**EXP. 12/980**

En relación con la exclusión del procedimiento para la provisión de una plaza de Policía Local:

- Recomendar al Ayuntamiento que, para la medición de pruebas físicas de este tipo en procedimientos selectivos o de provisión de puestos de trabajo, se empleen sistemas de cronometraje electrónico.

- Recomendar al Ayuntamiento que disponga la repetición de la prueba de agilidad (test de Barrow) solicitada por el autor de la queja, aplicando un sistema de cronometraje electrónico.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**AL AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR**

**EXP. 12/171**

En relación con las bases de la convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas, de una relación de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, del puesto de Trabajador/a Familiar, con destino al servicio de atención a domicilio municipal, y, en concreto, en relación con la exigencia del requisito de hallarse en posesión del permiso de conducir vehículos de la clase B y disponer de vehículo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber, constitucional y legal, de evitar la introducción de requisitos de participación o exigencias que no se encuentren previstas en las leyes que disciplinan las convocatorias de acceso a la función pública, ya sea con carácter permanente o temporal.

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el requisito referente al permiso de conducción y a la disponibilidad de vehículo incluido en las bases de la convocatoria del puesto de Trabajador/a Familiar a que hace referencia la queja.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**A LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA**

**EXP. 12/19**

En relación con la exclusión de las listas definitivas en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de las plazas de auxiliar administrativo al servicio de la Universidad Pública de Navarra, aprobado mediante resolución del Rector de la Universidad Pública de Navarra:

- Recordar a la Universidad su deber legal de interpretar las bases de las convocatorias de los procesos selectivos de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Recomendar a la Universidad que admita al promotor de la queja en el proceso selectivo convocado para la provisión, mediante concurso-oposición, de las plazas de auxiliar administrativo al servicio de la Universidad Pública de Navarra, realizando las actuaciones precisas para permitir su participación en el mismo.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**A LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE ESPAÑA**

**AO_20_12**

En relación con la constitucionalidad de la supresión de la paga extraordinaria de diciembre de 2012 a los empleados públicos:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo que estudie si la supresión de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012 del personal del sector público por el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, encaja en el marco constitucional y respeta los derechos de los empleados públicos.
  **Aceptada.**

### 6.2.7. Funcionamiento de entidades locales

**AL AYUNTAMIENTO DE LERGA**

**EXP. 11/23**

En relación con el procedimiento de contratación seguido para el arrendamiento de una casa rural:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de anunciar la fecha, hora y lugar de los actos públicos de apertura de proposiciones, en relación con los procedimientos de adjudicación de contratos que tramite y que así lo demanden.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente a las solicitudes y peticiones que le formulen los ciudadanos en materia de su competencia,

notificándoles la respuesta; y recomendarle que proporcione al autor de la queja la información que este ha solicitado.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

### EXP. 12/20

En relación con la negativa a concederle licencia para la tenencia de un animal peligroso:

- Recomendar al Ayuntamiento que otorgue al autor de la queja la licencia solicitada, una vez haya acreditado haber formalizado un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, aunque sea con franquicia, con la cobertura prevista en la Ordenanza Municipal de Sanidad núm. 13, de 180.303, 63 euros.

- Sugerir al Ayuntamiento que, si así lo estima conveniente, incorpore a la Ordenanza Municipal de Sanidad núm. 13, la exclusión de seguros con franquicia, que será aplicable a todas las solicitudes de licencia sin excepciones, o, en su caso, los criterios o factores relevantes que puedan justificar un trato diferente de los solicitantes en orden a exigirles o no un seguro sin franquicia.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE PERALTA

### EXP. 12/1060

En relación con la respuesta dada por el Ayuntamiento a un ofrecimiento de servicios profesionales que dirigió una persona a dicha entidad local:

- Sugerir al Ayuntamiento que, con carácter general y para el futuro, cuando deba fundar el rechazo de ofertas de contratación de los ciudadanos, el fundamento responda a circunstancias o criterios objetivos, evitando presunciones sobre la objetividad, imparcialidad o independencia de la persona ofertante.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE PUENTE LA REINA

### EXP. 12/1

En relación con el incumplimiento de la Ordenanza Municipal de la Administración Electrónica:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en el marco de las disponibilidades técnicas y presupuestarias, los servicios municipales realicen todo el esfuerzo que sea posible para el pleno y eficaz cumplimiento de los mandatos y previsiones contenidos en la Ordenanza municipal de la Administración electrónica.
  **Aceptada.**

### 6.2.8. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

**AL DEPARTAMENTO DE CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**EXP. 12/468**

En relación con la negativa a la prórroga de la beca de formación para diplomados en Trabajo Social con destino a la Oficina de Atención a la Inmigración:

- Recomendar al Departamento que conceda al autor de la queja la prórroga por un año de la beca de formación para diplomados en Trabajo Social con destino a la Oficina de Atención a la Inmigración, o, alternativamente, que se inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial, dando audiencia al interesado a efectos de que acredite perjuicios materiales o morales, y, en su caso, se le abone la indemnización pertinente.
  Pendiente de respuesta.

**AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR**

**EXP. 12/157 y 12/162**

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada en materia de personal:

- Recordar a ambos Departamentos su deber legal de tramitar los recursos de alzada en materia de personal, y de resolverlos y de notificar las decisiones adoptadas, dentro del plazo máximo de tres meses previsto legalmente.

- Recomendar a dichos Departamentos que, en el caso de la queja, adopten las medidas oportunas para que el recurso de alzada sea resuelto con la mayor celeridad.
  **Aceptada.**

**AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL**

**EXP. 12/411**

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada contra una Resolución del Director General de Desarrollo Rural:

- Recordar al Departamento que todo ciudadano que se dirige por escrito a una Administración pública y solicita una determinada actuación de ésta, tiene derecho a que se le conteste por la misma vía en el plazo máximo establecido para la resolución de cada procedimiento administrativo, en este caso de tres meses, con independencia de cuál haya de ser el sentido de la respuesta.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

### EXP. 12/319

En relación con haberse quedado sin cita previa para realizar la declaración de la renta del año 2011, en las oficinas de la Hacienda Tributaria de Navarra:

- Recomendar al Departamento que por la Hacienda Tributaria de Navarra se estudie la posibilidad de ampliar en lo necesario el sistema de "cita previa" en las oficinas de la Hacienda Tributaria de Navarra, al objeto de garantizar que todos los contribuyentes que lo soliciten dispongan de cita y del correspondiente asesoramiento para la confección de su declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/1019

En relación con el trato inadecuado dado por el Director del Servicio Navarro de Empleo, a raíz de las explicaciones que le solicitó sobre las razones por las que no estaba dada de alta en la opción de mejora de empleo del Servicios Navarro de Empleo:

- Recordar al Servicio Navarro de Empleo, sin prejuzgar nada, al respecto, y con carácter general, lo dispuesto en el artículo 6.1 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en el que se reconoce el derecho de cualquier ciudadano que establezca una relación con la Administración a ser atendido con cortesía, diligencia y confidencialidad.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/1121

En relación con una incorrecta e inadecuada atención por la falta de información sobre el proceso de selección en una oferta de empleo del Servicio Navarro de Empleo, en la oficina de Lodosa:

- Recomendar al Departamento que imparta las instrucciones precisas al Servicio Navarro de Empleo para que en los procesos de selección de personal que realice, se observen los principios generales de transparencia e información, dando la debida información a los aspirantes de todas las incidencias que se produzcan y de los resultados de las pruebas, estableciendo un periodo razonable para la revisión de los ejercicios, con posibilidad real de asistencia de los solicitantes, y que, en concreto, se facilite esa información a la autora de la queja.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y VIVIENDA

### EXP. 11/671

En relación con la tardanza en la resolución de un recurso de alzada:

- Recordarle su deber legal de contestar expresamente el recurso de alzada presentado por los ciudadanos a la mayor brevedad posible.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO

### EXP. 12/352

En relación con la negativa de la Administración a enseñar a los licitadores de un concurso público la propuesta ganadora:

- Recomendar al Departamento que inste a NASUVINSA para que, ante la petición de la autora de la queja, se dirija al licitador ganador del concurso, informándole de la petición formulada por esta, como licitadora descartada, y le recabe su autorización o negativa a facilitarle copia del proyecto ganador, para, seguidamente, actuar en consecuencia.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

### EXP. 12/427/M

En relación con la tramitación y, en su caso, aprobación de un Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal, y la modificación de la autorización ambiental integrada, a favor de la empresa cementera y la incineración de residuos urbanos de diversas clases:

- Sugerir a los Departamentos que los técnicos competentes de los mismos mantengan en una reunión con los representantes de las entidades locales afectadas por el Proyecto, para que, durante la misma, se les aclaren cuantas dudas puedan tener respecto del Proyecto cuya autorización el Gobierno de Navarra tramita.

- Sugerir a los Departamentos que valoren la posibilidad de prorrogar el plazo de exposición pública de la declaración de impacto ambiental o autorización ambiental preceptiva que se requiera, para que puedan formularse alegaciones durante el mes de septiembre, con el fin de facilitar la información y la participación ciudadana y, en particular, la participación de las entidades locales.
  No aceptada.

## AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

### EXP. 12/445

En relación con el deber de aportar documentación que ya obra en poder de la Administración, para obtener la subvención por cuarto hijo y sucesivos:

- Recordar al Departamento su deber legal de dar cumplimiento al artículo 35. f) de la Ley de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, al artículo 9.4 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración Local de Navarra, y al artículo 13.8 de la Ley Foral 11/2005, de 9 de noviembre, de Subvenciones, que establecen el derecho de los ciudadanos a no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

- Recomendar al Departamento que, en este caso, y en otros similares, exima a los solicitantes de la ayuda por cuarto hijo y sucesivos, de la presentación de una copia de la declaración de la renta y del carnet de familia numerosa, puesto que es documentación que ya obra en poder de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INTERIOR

### EXP. 12/25

En relación con la falta de contestación a dos recursos interpuestos en relación con la convocatoria aprobada por una resolución del Instituto Navarro de Administración Pública (INAP), para la provisión, mediante oposición, de treinta y siete plazas de Técnico de la Administración Pública (rama jurídica) al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Recordar al Departamento su deber legal de respetar el derecho de los ciudadanos a una buena administración y, en concreto, su deber de resolver dentro del plazo legalmente establecido los recursos de alzada, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes.

- Recomendar al Departamento que resuelva el recurso de alzada interpuesto por la autora de la queja a la mayor brevedad posible.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/51, 12/56 y 12/158

En relación con la falta de resolución de varios recursos de alzada:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver los recursos de alzada dentro del plazo legalmente establecido, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/156

En relación con la adquisición, mediante subasta pública, de un coche perteneciente al Parque Móvil del Gobierno de Navarra, que presenta defectos:

- Sugerir al Departamento, tras las comprobaciones que estime oportuno realizar, que compense económicamente al adquirente de todos los gastos realizados para la reparación de las averías del vehículo adquirido.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

### EXP. 12/110

En relación con la falta de contestación por parte del Departamento a un recurso de alzada:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver dentro del plazo legalmente establecido los recursos de alzada, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/424

En relación con la falta de contestación a un escrito presentado, solicitando que se le diera acceso a las preguntas y respuestas del examen que había hecho en la convocatoria para la provisión por oposición de 65 plazas de puestos de trabajo de nivel E:

- Recordar al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior que todo ciudadano que se dirige por escrito a una Administración pública y solicita una determinada actuación de ésta, tiene derecho a que se le conteste por la misma vía en el plazo máximo establecido para la resolución de cada procedimiento administrativo, con independencia de cuál haya de ser el sentido de la respuesta.
  **Aceptada.**

### Expediente P4/12

En relación con la posibilidad de suscribir convenios entre la Administración de la Comunidad Foral y los municipios y mancomunidades de Navarra de más de 10.000 habitantes o que constituyan cabecera de Comarca, para que los ciudadanos puedan presentar válidamente en los registros de esas entidades locales escritos dirigidos al Gobierno de Navarra:

- Sugerir al Departamento que valore la posibilidad de impulsar la suscripción de convenios entre la Administración de la Comunidad Foral y las entidades locales de Navarra de mayor población, como pueden ser los municipios de más de diez mil habitantes y las mancomunidades, o los municipios que constituyan cabecera de comarca, a los efectos previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de tal forma que los ciudadanos también

puedan presentar válidamente en los registros de esas entidades locales escritos dirigidos al Gobierno de Navarra.
**Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE SALUD

### EXP. 12/245

En relación con la falta de contestación a un escrito:

- Recordar al Departamento su deber legal de observar el plazo máximo de resolución y notificación de los recursos de alzada -tres mes- fijado por el artículo 115.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE BUÑUEL

### EXP. 12/121

En relación con la denegación de acceso al archivo municipal del Ayuntamiento de Buñuel:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de permitir a los ciudadanos el acceso a los archivos y documentos integrantes del patrimonio documental, tal y como establece la legislación vigente.

- Recomendar al Ayuntamiento que permita al ciudadano el acceso a los libros de actas municipales, desde el año 1936 al 1961.
  No aceptada.

## AL AYUNTAMIENTO DE CIRAUQUI

### EXP. 12/342

En relación con la devolución de una copia de una escritura pública que no se corresponde con el original que presentó en el Ayuntamiento:

- Recomendar que, por los servicios municipales del Ayuntamiento, se observe, en todo momento, un trato esmerado en las relaciones con los ciudadanos que acudan al mismo, y se adopten todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar la adecuada conservación y archivo de los documentos originales que los ciudadanos puedan entregar con ocasión de la tramitación de procedimientos en los que participan como interesados.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE EGÜÉS

### EXP. 12/480

En relación con la falta de contestación a la solicitud de instalación de un sistema reductor de velocidad en el paso de peatones situado frente a la escuela infantil, sita en la avenida de Egüés:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen.

- Sugerir al Ayuntamiento que evalúe nuevamente las medidas de seguridad actualmente establecidas y la posibilidad de incorporar alguna más, para garantizar suficientemente la seguridad de los niños que habitualmente usan el paso de peatones situado a la altura del número 1 de la avenida de Egüés, frente a la escuela infantil.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE ESTELLA-LIZARRA

### EXP. 12/321

En relación con la falta de resolución de un recurso de reposición:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y recursos que los ciudadanos le formulen, entre ellas el recurso de reposición interpuesto por el autor de la queja.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE EZCABARTE

### EXP. 12/159

En relación con la negación de acceso al expediente del interesado y con el trato recibido al respecto, así como con la falta de resolución de una reclamación:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, entre ellas la reclamación del autor de la queja.

- Recordar al Ayuntamiento el derecho de los ciudadanos a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de facilitar a los interesados, en cualquier momento, el acceso a los expedientes administrativos.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE FUNES

### EXP. 12/466

En relación con el incorrecto trato dispensado en el Ayuntamiento a dos ciudadanos de la localidad:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal que incumbe a autoridades y funcionarios de dispensar a los ciudadanos una atención adecuada, tratándoles en todo momento con respeto, deferencia y cortesía.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE HUARTE

### EXP. 11/847

En relación con la falta de contestación de un recurso de reposición:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver, dentro del plazo legalmente establecido, los recursos administrativos que le planteen los ciudadanos, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE LEGARDA

### EXP. 12/30

En relación con la falta de inscripción en el Catastro de varias fincas de su propiedad:

- Recomendar que los servicios municipales del Ayuntamiento colaboren con el autor de la queja mediante el asesoramiento e información necesarios, al objeto de tramitar el procedimiento oportuno para, si procede, hacer la inscripción de las fincas de que es titular en el Catastro.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE MARCILLA

### EXP. 12/1116

En relación con la denegación de determinada documentación que se solicitó (actas municipales en las que se reflejan una serie de resoluciones adoptadas por el Alcalde y por el Concejal Delegado de Urbanismo):

- Recomendar al Ayuntamiento que remita a la persona autora de la queja una relación comprensiva de las resoluciones municipales aludidas en las actas municipales que solicita, en términos que permitan la identificación de los actos, y sin perjuicio de que puedan suprimirse datos personales irrelevantes.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE OCHAGAVÍA

### EXP. 11/595

En relación con la instalación de un comedor en la parcela colindante a su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente y en plazo todas las instancias que se le presenten, y, en concreto, el referido escrito de la persona promotora de la queja.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

### EXP. 11/651

En relación con los requisitos a exigir para empadronarse en una vivienda:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en lo sucesivo, en ejercicio de su potestad de comprobación en relación con las inscripciones en el Padrón municipal, exija la presentación de documentos que legitimen la ocupación de las viviendas, resultando a estos efectos insuficiente la mera autorización de una persona previamente empadronada y que carezca de poder de disposición sobre el inmueble.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/90

En relación con una comunicación que, a criterio del promotor de la queja, resulta desproporcionada y amenazante, y con la falta de atención al ciudadano:

- Recomendar al Ayuntamiento que estudie el texto contenido en el modelo de notificaciones de inicio de la vía de apremio y lo modifique en lo necesario, con el objeto de facilitar una información completa y pormenorizada al deudor de las circunstancias que motivan el inicio de la vía de apremio, y de que no resulte innecesariamente dura y tajante.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/343

En relación con la falta de contestación a dos instancias presentadas en el Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le presenten, entre ellas, las instancias presentadas por la autora de la queja.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE TORRES DEL RÍO

### EXP. 12/510

En relación con la falta de notificación a la hora de proceder a retirar la tumba de su abuelo, en el cementerio de dicha localidad, y la solicitud de que le entreguen los restos de su abuelo, que supone han sido retirados de su tumba:

- Sugerir al Ayuntamiento que se tome la iniciativa de contactar con la autora de la queja al objeto de proceder a la exhumación de los restos del ciudadano si así lo quiere, o, si es posible físicamente, y se produce acuerdo entre las partes, previa la autorización o concesión administrativa pertinente, mantener los restos en su enterramiento actual, reponiendo la lápida antigua o una similar.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE URDAX/URDAZUBI

### EXP. 12/1031

En relación con una solicitud de documentación relativa a la aprobación de las Cuentas Generales de 2010, y, con un alcance más general, por no publicar los acuerdos municipales:

- Recomendar al Ayuntamiento que atienda la solicitud de documentación del expediente de cuentas de 2010 referida en la queja, facilitando la documentación a la mayor brevedad posible.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de publicar en el tablón municipal de edictos un extracto de los acuerdos y resoluciones que adopte.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en la medida de lo posible, avance en la incorporación a la actuación municipal de medios electrónicos, a los efectos aludidos en la queja u otros que faciliten la relación entre la entidad local y los ciudadanos.
  Pendiente de respuesta.

## AL AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR

### EXP. 12/398

En relación con la negativa del registro municipal a admitirle y registrarle un recurso de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de recibir y registrar los recursos de alzada dirigidos al Tribunal Administrativo de Navarra frente a actos o acuerdos de ese Ayuntamiento.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/191**

En relación con la deficiente información recibida en las dependencias de la grúa municipal:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de facilitar, en todo caso, una información completa de los requisitos que las disposiciones vigentes impongan respecto de las actuaciones que el interesado se proponga realizar.
  **Aceptada.**

**AL CONCEJO DE NARBARTE**

**EXP. 11/512**

En relación con falta de contestación a un escrito presentado en el Ayuntamiento dirigido a ese Concejo, en solicitud de diversa documentación:

- Recordar al Concejo el deber legal de admitir las instancias y demás documentos que se presenten ante dicho Concejo, garantizando el derecho de los ciudadanos a la participación ciudadana, y en consecuencia, a adoptar las medidas pertinentes para dejar sin eficacia la diligencia por la que se niega a recoger la documentación presentada por el autor de la queja.
  No aceptada.

**A LA MANCOMUNIDAD DE LA RIBERA**

**EXP. 12/267**

En relación con la falta de contestación de la Mancomunidad a un recurso de reposición que había presentado:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de resolver dentro del plazo legalmente establecido los recursos de reposición, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes.

- Recomendar a la Mancomunidad que resuelva el recurso de reposición interpuesto por la persona autora de la queja, a la mayor brevedad posible.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**A LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS DE VALDIZARBE**

**EXP. 12/109**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información dirigida a la Mancomunidad de Valdizarbe:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le presenten, entre ellas, la instancia presentada por el autor de la queja.

- Recomendar a la Mancomunidad que expida los certificados solicitados por el autor de la queja en su instancia.
  **Aceptada.**

**A LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS DE LA COMARCA DE SANGÜESA**

**EXP. 12/226**

En relación con la falta de resolución de las alegaciones que presentó a la aprobación inicial de la plantilla orgánica, y a la aprobación inicial del presupuesto de 2012:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de resolver cuantas peticiones se le dirijan en materias de su competencia.

- Recomendar a la Mancomunidad que tenga por presentadas las alegaciones del autor de la queja, y que, tras valorarlas, resuelva sobre ellas, modificando, si fuera menester, la plantilla orgánica y el presupuesto general del año 2012.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**A LOS AYUNTAMIENTOS DE ABLITAS, AOIZ, ARANGUREN, BARAÑÁIN, BERRIOZAR, CABANILLAS, CÁSEDA, CINTRUÉNIGO, CÓRTES, EGÜÉS, ESTELLA-LIZARRA, ETAYO, EZCABARTE, HUARTE, LARRAGA, LERÍN, LUMBIER, MENDAVIA, PAMPLONA, PERALTA, PUENTE LA REINA, TORRALBA DEL RÍO, TUDELA, UHARTE-ARAKIL Y VILLATUERTA; A LOS CONCEJOS DE ARBEIZA, AZANZA Y LARRÁYOZ; Y A LAS MANCOMUNIDADES DE LA COMARCA DE PAMPLONA, MONTEJURRA Y DE LA RIBERA:**

**AO_10_12**

En relación con los casos en que entidades locales no han resuelto, en tiempo y forma, las peticiones y recursos formulados por los ciudadanos y ciudadanas:

- Recordar a las entidades locales su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las peticiones y escritos que le dirijan los ciudadanos, de modo que se cumplan las garantías que incorpora el ordenamiento jurídico en favor de una buena administración ágil y eficaz.

**A LOS DEPARTAMENTOS DE PRESIDENCIA, FOMENTO, POLÍTICA SOCIAL, EDUCACIÓN Y DESARROLLO RURAL**

**AO_11_12**

En relación con casos en que Departamentos del Gobierno de Navarra no han resuelto, en tiempo y forma, las peticiones y recursos formulados por los ciudadanos y ciudadanas:

- Recordar a los Departamentos su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las peticiones y escritos que le dirijan los ciudadanos, de modo que se cumplan las garantías que incorpora el ordenamiento jurídico en favor de una buena administración ágil y eficaz.

### 6.2.9. Hacienda pública

#### AL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**EXP. 11/719/M**

En relación con la liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del año 2006 por la construcción de una casa que no fue finalizada en el plazo establecido por la empresa constructora por causa completamente ajena a la voluntad:

- Sugerir al Departamento que paralice las actuaciones seguidas, hasta tanto sea resuelto el proceso judicial civil planteado frente a la constructora, con la condición de que, finalizado el mismo, la construcción termine en un plazo que se considere razonable o, en su defecto, sea saldada la deuda tributaria derivada de la imposibilidad de aplicar la exención por reinversión.
  No aceptada.

**EXP. 12/46**

En relación con la calificación tributaria de una dación en pago que realizó de su vivienda la persona promotora de la queja:

- Recordar al Departamento su deber legal de dar cumplimiento al artículo 47 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, que obliga a dar respuesta, en los plazos legalmente establecidos, a las solicitudes planteadas por los ciudadanos, y recomendarle, en concreto, que responda a la autora de la queja, a la mayor brevedad posible.

- Recomendar al Departamento que exima a la autora de la queja de la deuda tributaria del IRPF del ejercicio 2010, motivada por la dación en pago de su vivienda.
  No aceptada. No justificó su negativa.

#### AL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

**EXP.** 12/306

En relación con el embargo de parte de la Renta de Inclusión Social que percibe el promotor de la queja:

- Recomendar al Departamento que no practique compensaciones de deudas con cargo a la renta de inclusión social, en la medida en que, con los ingresos derivados de la misma, no se supere el importe correspondiente al salario mínimo interprofesional.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/418**

En relación con la deducción por inversión en vivienda habitual en el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas:

- Sugerir al Departamento que valore la posibilidad de imputar el 100% del préstamo hipotecario de la interesada a sus declaraciones de renta de los ejercicios 2007, 2008 y 2009, a efectos de la práctica de las deducciones que correspondan, dada su condición de titular registral de la vivienda y de residencia habitual y permanente de esta.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/473**

En relación con la exigencia de devolución de deducciones por adquisición de vivienda:

- Recomendar al Departamento que estime la concurrencia de la causa excepcional que dio lugar a la resolución del contrato de compraventa suscrito entre la autora de la queja y la empresa constructora, a los efectos tributarios previstos en el artículo 20 de la Ley Foral 6/2009, de 5 de junio.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/508**

En relación con la tributación del rescate de un plan de pensiones y con los efectos derivados de la misma en el acceso a diversas prestaciones públicas:

- Sugerir al Departamento que estudie la posibilidad de impulsar la aprobación de una norma, con el rango que corresponda, que, en relación con el acceso o cuantificación de ayudas y prestaciones públicas que utilicen la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas como indicador de capacidad económica, determine la minoración de los ingresos en el importe que se derive de la recuperación del capital de planes de pensiones.
  No aceptada.

**EXP. 12/1079**

En relación con un expediente instruido por el Servicio de Inspección Tributaria del Gobierno de Navarra, referente al impuesto sobre determinados medios de transporte:

- Recomendar al Departamento que se revoque la liquidación y sanción realizada por el Servicio de Inspección Tributaria de la Hacienda Tributaria de Navarra a la promotora de la queja, y se proceda al mantenimiento de la exención en el impuesto especial sobre determinados medios de transporte al vehículo de su titularidad, en atención a su grado de discapacidad del 94%.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AO_28_12

En relación con las reducciones en la base imponible del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, por el cuidado de hijas con discapacidad:

- Sugerir al Departamento que analice la posibilidad de modificar el artículo 55 de la Ley Foral del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, con el fin de prorratear la asignación del mínimo familiar entre los progenitores separados o divorciados con sentencia firme en la que uno de ellos se le atribuya íntegramente la custodia de los descendientes discapacitados, en proporción al tiempo de convivencia fijado en el convenio regulador aprobado.
  **Aceptada.**

## A LOS DEPARTAMENTOS DE ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO Y DE POLÍTICAS SOCIALES.

## EXP. 12/105

En relación con el incumplimiento en diversos extremos de las previsiones de la Ley Foral 7/2009, de 5 de junio que regula la asignación tributaria del 0,7% que los contribuyentes de la Comunidad Foral destinan a "otros fines de interés social": omisión de trámites consultivos en las convocatorias; publicación tardía de las mismas; falta de información en las campañas del I.R.P.F.; falta de agotamiento de los créditos de cada partida presupuestaria; establecimiento de partidas nominativas; y concesión de subvenciones a entidades distintas de las ONGs (empresas y particulares).

También en relación con la modificación introducida a través de la Ley Foral de Presupuestos de 2012, en la citada Ley Foral 7/2009, que desvirtúa la finalidad y el espíritu de la norma, en la medida en que se atribuye al Gobierno de Navarra la posibilidad de ejecutar directamente acciones con cargo a este 0,7% y de destinar cuantías a prestaciones económicas individuales.

Finalmente, en relación con la situación de desventaja en que se encuentran las ONGs en Navarra, respecto a aquellas que reciben fondos de la Hacienda del Estado, recaudados por vía del IRPF:

- Recomendar que se adopten las medidas pertinentes para impulsar una modificación legal acerca del destino de la partida correspondiente a la asignación tributaria de los contribuyentes a "otros fines de interés social", de tal modo que se garantice que lo consignado por los ciudadanos se dedique íntegramente a la financiación de las asociaciones y ONG navarras que los realicen.

- Recomendar que se analicen las deficiencias habidas en los ejercicios precedentes en la aplicación de la Ley Foral 7/2009, de 5 de junio, recordando el deber de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de observar íntegramente sus previsiones, y adoptando las medidas correctoras que sean precisas.

– Recomendar que se estudien y, en su caso, adopten, las medidas oportunas para que las asociaciones y ONG navarras reciban, en relación con esta asignación tributaria, el mismo trato que las acogidas al régimen común existente en el Estado.
No aceptada.

## AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

### AO_09_12

En relación con la normativa reguladora del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos:

– Sugerir al Departamento que, a fin de evitar que la exacción del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos se realice frente al comprador, en su condición de sustituto del contribuyente, se modifique el artículo 174.1.b) de la Ley Foral 2/1995, de Haciendas Locales de Navarra, y se suprima la condición de sustituto del adquirente respecto al sujeto pasivo (transmitente) del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos en las transmisiones onerosas.
No aceptada.

## AL AYUNTAMIENTO DE BERIÁIN

### EXP. 12/151

En relación con la rescisión de un contrato de asistencia técnica para realizar trabajos de Técnico Dinamizador:

– Recordar al Ayuntamiento su deber legal de observar, antes de acordar la resolución de un contrato sometido a la Ley Foral de Contratos Públicos, el procedimiento establecido en el artículo 124 de esta Ley Foral.

– Recomendar al Ayuntamiento que revoque y deje sin efecto el acto resolutorio del contrato de asistencia suscrito con la autora de la queja.

– Recomendar a dicho Ayuntamiento que, de pretender extinguir un contrato por desistimiento, motive y justifique en el expediente detalladamente las razones objetivas que fundan la decisión resolutoria, valorando las alternativas posibles en relación con la prestación o prestaciones objeto de aquel.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE CASTEJÓN

### EXP. 12/107

En relación con el embargo de gran parte de la Renta Básica que percibe, debido a una deuda con el Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que se compruebe la realidad de la cuantía embargada, y una vez acreditada la misma, se proceda a devolver a la autora de la queja las cantidades, que hayan sido embargadas indebidamente.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE CINTRUÉNIGO

### EXP. 11/586

En relación con el recargo añadido a una cuota debida del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos urbanos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de observar lo dispuesto en los artículo 38.4 y 71.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, evitando que las solicitudes, peticiones o recursos de los interesados, decaigan por razones de índole formal.

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la sanción impuesta a que se refiere la queja y, en su caso, que proceda a devolver la cantidad recaudada por tal concepto.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE CÁRCAR

### EXP. 11/716

En relación con el pago de las tasas correspondientes a la Oficina de Rehabilitación y Vivienda (ORVE), para que le devuelvan el aval de construcción y urbanización de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a devolver al ciudadano el coste de las tasas de la ORVE, así como los intereses generados durante el tiempo que el aval para la construcción de su vivienda estuvo incorrectamente retenido.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE MENDIGORRÍA

### EXP. 12/955

En relación con la superficie atribuida a una parcela de su propiedad y, por ende, a la cuantía de la contribución territorial que se les gira:

- Sugerir que el Ayuntamiento impulse una modificación catastral de la actual parcela 359 de la localidad, reduciendo la superficie atribuida a las personas autoras de la queja en 357 metros cuadrados, y, en su caso, incrementando la de la parcela colindante en esa misma superficie, en la medida en que ello se acomoda a sus respectivas declaraciones sobre el exceso y el defecto de sus respectivas propiedades, manteniendo la actual titularidad catastral respecto a la parte de la

finca que aparece como litigiosa, y acomodando la cuantía de la contribución territorial a dicha modificación.
Pendiente de respuesta.

## AL AYUNTAMIENTO DE MILAGRO

### EXP. 12/329

En relación con la indefensión sufrida en un procedimiento de apremio con embargo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas los escritos que los ciudadanos le formulen, entre ellos los dos escritos presentados por la autora de la queja.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de facilitar a los interesados información correcta y orientación adecuada acerca de los requisitos jurídicos o técnicos sobre la actuación que se propongan realizar, dando cumplimiento al artículo 35. g) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE NAVASCUÉS

### EXP. 12/111

En relación con el cobro de la contribución territorial:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de notificar a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses legítimos, así como de resolver expresamente las solicitudes, peticiones y demás escritos que le presenten los ciudadanos.

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con el inmueble a que se refiere la queja, para 2011, se revise la calificación y el valor catastral asignados, bien manteniendo los existentes con anterioridad, bien acomodándolos al resultante de la comprobación efectuada en presencia de la interesada.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE OLITE

### EXP. 12/44

En relación con el impago de un servicio prestado por un contratista al Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver expresamente, en forma y plazo, las solicitudes, peticiones y reclamaciones que le presenten los ciudadanos, haciendo efectivo el derecho de estos a una buena administración.

- Recomendar al Ayuntamiento que abone al autor de la queja los trabajos que haya ejecutado, con independencia, y sin perjuicio, de la eventual responsabilidad que, en su caso, pueda llegar a exigirse.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/396**

En relación con el impago de un servicio público prestado al Ayuntamiento por un particular:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de pagar, con la mayor celeridad posible, el servicio prestado por el autor de la queja.
  **Aceptada.**

**AL AYUNTAMIENTO DE OLZA**

**EXP. 12/207**

En relación con la tramitación de una solicitud de rectificación de errores advertidos en el catastro del Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de tramitar con celeridad las solicitudes y peticiones que le formulen los ciudadanos.
  **Aceptada.**

**AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA**

**EXP. 12/222**

En relación con la disconformidad de la persona promotora de la queja por tener que abonar el impuesto de circulación:

- Sugerir al Ayuntamiento que, dadas las circunstancias expuestas, estudie eximir a la persona promotora de la queja del abono del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica relativo a su antiguo coche, adoptando, en su caso, las medidas oportunas para la devolución del citado impuesto.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/541**

En relación con la negativa a retrotraer la fecha de baja en el registro del Impuesto de Actividades Económicas, que había solicitado:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de dar información a los interesados en los procedimientos administrativos en los que participan, de todos aquellos aspectos y hechos que pueden interferir o condicionar el normal desarrollo de tales procedimientos, así como de las consecuencias que puedan derivarse para sus intereses legítimos.

- Recomendar al Ayuntamiento que acceda a lo solicitado por el autor de la queja, en orden a retrotraer la baja en el Registro del Impuesto de Actividades Económicas.
  **Aceptada.**

## A LA MANCOMUNIDAD DE LA RIBERA

### EXP. 11/634

En relación con la tasa de recogida de residuos que se aplica por la Mancomunidad en la gestión de los residuos urbanos:

- Sugerir que, en la Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos, se elimine el criterio del alta en el Impuesto de Actividades Económicas para la determinación de la cuota y se sustituya por otro criterio más acorde a los principios de igualdad y progresividad, o bien, se incorporen criterios variables y topes mínimos y máximos a las actuales tarifas, que permitan una distribución más ajustada de la tasa al principio de igualdad, de modo que la distribución del importe de la misma se someta a criterios de prudencia y no se produzcan desigualdades injustificadas, ni resultados desmedidos.
  No aceptada. No justificó su negativa.

### EXP. 11/688

En relación con el cobro de tasas por la Mancomunidad de la Ribera:

- Sugerir a la Mancomunidad que, en la Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos, se elimine el criterio del alta en el Impuesto de Actividades Económicas para la determinación de la cuota y se sustituya por otro criterio más acorde a los principios de igualdad y progresividad, o bien, se incorporen criterios variables y topes mínimos y máximos a las actuales tarifas, que permitan una distribución más ajustada de la tasa al principio de igualdad, de modo que la distribución del importe de la misma se someta a criterios de prudencia y no se produzcan desigualdades injustificadas, ni resultados desmedidos.
  No aceptada. No justificó su negativa.

### EXP. 11/828

En relación con el cobro durante el año 2011 de las tasas de basura por destino del local a vivienda:

- Recomendar a la Mancomunidad que proceda a anular y dejar sin efecto los recibos de tasa de basuras girados al autor de la queja correspondientes al año 2011 por el uso del local como vivienda.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/39

En relación con la tasa por recogida de residuos que aplica la Mancomunidad:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de contestar debidamente las solicitudes y las peticiones que los ciudadanos le formulen.

- Sugerir a la Mancomunidad que, en los casos en los que en una vivienda se desarrolle una actividad sujeta al Impuesto de Actividades Económicas, aplique únicamente una tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos urbanos.

- Recomendar a la Mancomunidad que, en el caso objeto de queja, aplique, una única tasa por el ejercicio profesional de abogado en el inmueble, y proceda a la devolución de las cantidades indebidamente cobradas en el ejercicio 2011.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/142

En relación con la consideración de que existe un doble cobro por la prestación del servicio de recogida de basura:

- Sugerir a la Mancomunidad que, en los casos en los que, en una vivienda, se desarrolle una actividad sujeta al Impuesto de Actividades Económicas, aplique únicamente una tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos urbanos.

- Recomendar a la Mancomunidad que, en el caso objeto de queja, aplique una única tasa a la promotora de la queja y proceda a la devolución de las cantidades indebidamente cobradas.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/1058

En relación con la forma de cobro de los recibos por las tasas de residuos desde el mes de agosto del año 2008:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de dar información suficiente a los interesados y afectados de todos aquellos aspectos y hechos que puedan afectar o condicionar su comportamiento, en este caso, respecto a la forma en la que, a partir del año 2008, habían de abonarse las tasas por residuos.

- Igualmente, recordarle el deber legal de notificar los correspondientes recibos de las tasas cumpliendo estrictamente los requisitos legales.

- Recomendar a la Mancomunidad que, de estar todavía operativa alguna de ellas, deje sin efecto las providencias de apremio y de embargo por las deudas generadas en relación con las tasas correspondientes a los años 2008 al 2011.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**A LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE ESPAÑA**

**AO_20_12**

En relación con la constitucionalidad de la subida del IVA:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo que estudie si el incremento de los tipos impositivos del Impuesto sobre el Valor Añadido por el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, encaja en el marco constitucional y respeta los derechos de los contribuyentes, por haberse efectuado por Decreto-Ley.
  **Aceptada.**

### 6.2.10. Interior

**AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA**

**EXP. 12/366**

En relación con el trato recibido por parte de un agente de la Policía Municipal de Pamplona:

- Recordar, sin prejuzgar el caso concreto, al Ayuntamiento el deber legal de que la Policía Municipal cumpla sus funciones con arreglo a los principios básicos que relaciona el artículo 4 de la Ley Foral 8/2007, de 23 de marzo, de las Policías de Navarra, entre los que figura, en su letra h), el de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos, y en su letra k) el de identificarse como miembros del Cuerpo de Policía.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/426**

En relación con la organización de los servicios policiales ante las inminentes fiestas de San Fermín:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore la elaboración y, en su caso, aprobación de un plan especial de seguridad pública relativo a los actos festivos de las fiestas de Sanfermines a que alude la queja, sin perjuicio de otras medidas que puedan adoptarse para garantizar del mejor modo posible la seguridad y el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, en general, y de los agentes policiales y autoridades que participan en ellos, en particular.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**AL AYUNTAMIENTO DE BARAÑÁIN**

**EXP. 12/846**

En relación con la tramitación de un expediente sancionador por orinar en la vía pública:

- Recomendar a la Alcaldía que deje sin efecto y archive un segundo procedimiento sancionador abierto contra el ciudadano, por cuanto este abonó de buena fe y con el consiguiente descuento la sanción en el seno de un primer procedimiento abierto por el Ayuntamiento, si bien luego la Administración constató que había tramitado la denuncia y el procedimiento sancionador con arreglo a una normativa que no era de aplicación, error imputable a la propia Administración.
  No aceptada.

**AL AYUNTAMIENTO DE TAFALLA**

**EXP. 12/404**

En relación con el trato recibido por parte de un agente de la Policía Municipal de Tafalla:

- Recordar, sin prejuzgar este caso concreto, al Ayuntamiento el deber legal de que la Policía Municipal cumpla sus funciones con arreglo a los principios básicos que relaciona el artículo 4 de la Ley Foral 8/2007, de 23 de marzo, de las Policías de Navarra, entre los que figura, en su letra h), el de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos.
  **Aceptada.**

### 6.2.11. Justicia

**AL COLEGIO DE ABOGADOS DE ESTELLA**

**EXP. 12/141**

En relación con la falta de contestación por el Colegio a una queja presentada contra un abogado:

- Recordar al Colegio de Abogados su deber legal de tramitar los procedimientos disciplinarios dentro del plazo de seis meses, previsto en el Reglamento de Procedimiento Disciplinario.

- Recomendar al Colegio de Abogados que, de acuerdo con los artículos 6 y 17 del Reglamento de Procedimiento Disciplinario, en aquellos actos que pongan fin al procedimiento, informe a los ciudadanos, y en este caso, a la autora de la queja, de los posibles recursos que puedan interponerse frente a los mismos.
  **Aceptada.**

## AL COLEGIO DE ABOGADOS DE PAMPLONA

### EXP. 11/800

En relación con imposibilidad de solicitar en Navarra el reconocimiento del beneficio de justicia gratuita a través de medios electrónicos:

- Sugerir al Colegio de Abogados que facilite a la persona promotora de la queja la información y orientación necesarias acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que precisa para tramitar su solicitud de asistencia jurídica gratuita de forma telemática.
  Pendiente de respuesta.

### EXP. 12/701A

En relación con la asistencia jurídica prestada por un letrado, denunciada ante el Colegio de Abogados de Pamplona:

- Sugerir que el Colegio medie entre las partes, con la finalidad de que se procure despejar la desinformación que manifiesta la promotora de la queja, estimando que esta mediación podría desarrollarse de un modo informal, tiene encaje en las funciones atribuidas al Colegio por la ley y puede ser suficiente en un asunto de estas características.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/1072A

En relación con una solicitud de asistencia jurídica gratuita:

- Recordar al Colegio de Abogados de Pamplona su deber de dar cumplimiento al artículo 7 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, de manera que no exija la presentación de una nueva solicitud de asistencia jurídica gratuita para un mismo procedimiento judicial, siempre que no hayan transcurrido más de dos años desde la resolución judicial dictada en la instancia.
  Pendiente de respuesta.

## A LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE ESPAÑA

### AO_33_12

En relación con la Ley de Tasas Judiciales y la defensa en juicio de los derechos constitucionales:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo de España que analice los contenidos de la recién aprobada Ley 10/2012, de 20 de noviembre, de Tasas Judiciales, y sugiera, bien al Gobierno, bien a las Cortes Generales, la modificación de esta Ley, con el fin de garantizar tanto el derecho a la igualdad de trato ante la ley, como el derecho de acceso a la tutela efectiva de jueces y tribunales.

A tal efecto, propone que:

a) Se incluyan como exentas de las tasas, desde el punto de vista subjetivo, a las personas físicas, por ser las titulares de los derechos fundamentales que reconoce y protege la Constitución.

b) En el caso de que no se vea oportuna la anterior sugerencia, queden exentas del pago de las tasas las personas físicas pertenecientes a las clases bajas y medias, de tal forma que, por ejemplo, no estén obligadas al pago las personas físicas cuyos ingresos anuales brutos sean inferiores a un determinado límite (30.000 o 40.000 euros), introduciéndose así el principio de capacidad económica que inspira el concepto de las tasas.

c) En todo caso, con independencia de sus ingresos, queden excluidos del pago de tasas judiciales los procesos judiciales en que los ciudadanos defiendan uno varios derechos constitucionales o de los miembros de su familia que hayan podido ser lesionados. La defensa de derechos que la Constitución reconoce no debería ser objeto de tasa.

d) Por el contrario, abonen tasas judiciales las Administraciones públicas en los casos en que vean desestimados sus recursos o acciones en pleitos en los que se analicen actos que hayan lesionado derechos de los ciudadanos.

e) En el supuesto de que no se consideren oportunas las anteriores sugerencias, las tasas judiciales respondan a cuantías proporcionadas en consideración al principio de equivalencia ("que tiendan a cubrir el coste del servicio", no que lo cubran), de tal modo que, en ningún caso, impidan ni disuadan del acceso a la tutela judicial. Debería garantizarse siempre que la cuantía a abonar en concepto de tasa nunca sea superior a un porcentaje reducido de la cuantía que se discuta en el proceso, o, en el caso de cuantía indeterminada, que la tasa sea de un pequeño importe.

f) Finalmente, las cuantías de las tasas de la segunda instancia no difieran de las tasas de la primera instancia, o, subsidiariamente, sea la diferencia entre ellas muy menor y justificada en razón del coste.

- Sugerir a la Defensora del Pueblo de España que estudie otras cuestiones que guardan relación con la administración de justicia y con la garantía de los derechos constitucionales de los ciudadanos, tales como:

a) Potenciar soluciones extrajudiciales a los conflictos mediante las figuras del arbitraje y la mediación (especialmente, en el ámbito administrativo).

b) Posibilitar que instituciones garantes de los derechos constitucionales y reconocidas en los Estatutos de Autonomía, como los Defensores del Pueblo, puedan personarse en juicio y representar y defender a los ciudadanos menos pudientes, atribuyéndoles para ello la pertinente legitimación procesal activa.
**Aceptada.**

## AO_35_12

En relación con el tratamiento penal, procesal y penitenciario de las personas con enfermedad mental:

Con motivo de la preparación de las XXVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar en Zaragoza los días 19 y 20 de junio de 2012, se celebró en la sede del Defensor del Pueblo de España un taller preparatorio bajo el título "Tratamiento penal, procesal y penitenciario del enfermo mental", al que el Defensor del Pueblo de Navarra remitió las siguientes propuestas:

1ª. Asumir la realidad: de que la población reclusa presenta una elevada tasa de patología mental: uno de cada cuatro internos tiene recogido uno o varios diagnósticos psiquiátricos en su historia clínica. Se trata de personas con una enfermedad mental grave o crónica, que cursa deterioro que se evidencia a través de diversas discapacidades y habilidades para el desempeño de roles sociales; muchas de ellas presentan incluso deficiencias para la vida diaria, lo que las convierte en dependientes, vulnerables al estrés, con déficits de socialización y alternan períodos de remisiones de sus síntomas con recaídas.

   Más grave aún son los casos de más de 1.000 personas con discapacidad psíquica que cumplen condena en los centros penitenciarios (en 2006, un 1,8% de los internos), y cuya discapacidad esté acreditada mediante certificación médica de minusvalía o pruebas psicométricas recogidas en la historia clínica. Estas personas deberían ser inmediatamente derivadas a centros de atención sociosanitaria psiquiátrica adecuada o a los lugares y tratamientos más adecuados.

2ª. Que el Ministerio de Justicia revise el vigente marco legal penal, procesal y penitenciario, para incorporar al mismo, los Principios para la Protección de los Enfermos Mentales y el Mejoramiento de la Atención de la Salud Mental, documento adoptado por la Asamblea General de la ONU mediante la Resolución 46/119, de 17 diciembre, de 1991, en especial en lo relacionado con la defensa de las personas con enfermedad mental y con su internamiento involuntario en centros de detención.

3ª. Reconducir, al menos, a estos cuatro supuestos a los procesados y presos con enfermedad mental, pues cada uno de ellos determina efectos y medidas distintas:

   - Supuesto 1: Procesados con enfermedad mental sin capacidad para comprender la ilicitud del acto o para actuar conforme a dicha comprensión: deberían adoptarse las medidas que hagan efectiva la exención de responsabilidad criminal del enfermo mental conforme al art. 20 del Código Penal, de modo que se evite que estas personas ingresen en centros penitenciarios o se logre que permanezcan en ellas el menor tiempo posible.

   - Supuesto 2: Presos con enfermedad mental grave en quienes, debido a esa enfermedad, no se aprecia, con arreglo a criterios médicos y científicos, un

riesgo para terceras personas: deberían ser tratados en un centro no penitenciario y recibir un tratamiento médico adecuado de carácter "civil" y "no penal", prestado por el modelo asistencial sanitario público en condiciones de igualdad que las personas con enfermedad mental que no han sido enjuiciadas, y con pleno respeto a sus derechos constitucionales. Restablecida la salud mental, debería valorarse si, en aplicación del art. 60.2 del Código Penal, el cumplimiento de la pena es innecesario o contraproducente y, en su caso, extinguirse la condena o reducirse, o sustituirse por medidas alternativas a la pena privativa de libertad.

- Supuesto 3: Presos con enfermedad mental grave en quienes, debido a esa enfermedad, se aprecia con arreglo a criterios médicos y científicos, un riesgo para terceras personas o para ellas: deberían ser tratados en un centro no penitenciario y recibir un tratamiento médico especial e individual, prestado por el modelo sanitario asistencial público o, en los casos de más grave riesgo para ellas o para terceras personas, ser conducidos a una institución o unidad psiquiátrica en la que permanecieran internados, atendidos, vigilados y tratados el tiempo estrictamente necesario por razones de su enfermedad y siempre con pleno respeto a su dignidad y a sus derechos. Restablecida la salud mental, debería valorarse si, en aplicación del art. 60.2 del Código Penal, el cumplimiento de la pena es innecesario o contraproducente y, en su caso, extinguirse la condena o reducirse, o sustituirse por medidas alternativas a la pena privativa de libertad.

- Supuesto 4: Presos con enfermedad mental no grave y conciencia acerca de su delito: deberían permanecer en el centro penitenciario, sometidos a un programa individual de tratamiento médico, rehabilitación y reinserción social, en coordinación con los facultativos del Servicio de Salud de la Comunidad Autónoma. El programa individual debería buscar, siempre que fuera necesario o aconsejable, la aplicación de medidas de seguridad alternativas a la pena, tales como tratamientos médicos externos (como los ambulatorios), custodia familiar o internamiento en centros adecuados (psiquiátricos, de rehabilitación, educación, etcétera), siendo fundamental la intervención del Juez de Vigilancia Penitenciaria, debidamente asesorado por un equipo multidisciplinar formado, entre otros, por un psiquiatra y un profesional de los servicios sociales.

4ª. Para evitar incurrir en el supuesto 1, es decir, evitar que lleguen a ser juzgadas y condenadas personas que, en condiciones de diligencia normal del sistema judicial, quedarían exentas de responsabilidad penal o con una eximente incompleta, formulamos estas propuestas:

a) Que se preste especial atención a la formación de los miembros de los cuerpos y fuerzas de seguridad, para que cuando se sospeche de la presencia de una enfermedad mental en la persona detenida, se advierta de tal hecho a las partes intervinientes en las diligencias penales (Ministerio Fiscal, Abogado, Juez), de tal forma que se encauce el proceso en la forma debida conforme a esta posibilidad.

b) Que se preste especial atención a la formación de los miembros del Ministerio Fiscal y a los Colegios de Abogados, para que estos adviertan posibles casos de personas con enfermedad mental acusadas de la comisión de un presunto delito o falta, y, en caso positivo de sospecha o detección de la enfermedad, puedan actuar de una forma protocolizada, con el fin de alegar la existencia de una eximente o de una atenuante, y, en caso de eximente, derivar a la persona hacia el lugar de tratamiento médico más adecuado.

c) Que el Consejo General del Poder Judicial preste atención especial a la formación de jueces y magistrados, para que estos sepan cómo actuar en los casos en que adviertan la posible presencia de una enfermedad mental grave en una persona acusada de la comisión de un presunto delito o falta, de tal forma que, en caso de eximente o atenuante, puedan incluso derivar a la persona hacia el lugar de tratamiento médico más adecuado.

5ª. Para los supuestos 2 y 3, que se estudie por el Ministerio de Justicia una posible modificación de los artículos 20 (en el que habría que contemplar la singularidad de las personas con enfermedad mental), 60 y 101 del Código Penal, para que el Juez o el Tribunal, incluido el Juez de Vigilancia Penitenciaria, pueda acordar, con informe médico, someter a la persona con enfermedad mental grave a un tratamiento médico dirigido a su cura, rehabilitación y reinserción social en un centro asistencial o bajo pautas médicas, y cuya duración (la del tratamiento) se desligue de la duración de la pena privativa de libertad, si ello va en beneficio de la salud o de la integridad del enfermo o de su reinserción social.

6ª. Para esos mismos supuestos 2 y 3, que se inste a que, en los casos en que proceda, con informe médico y con informe social, se sustituya la pena privativa de libertad por otras medidas alternativas que permitan el tratamiento y la reinserción de las personas con enfermedad mental grave, pero no solo mediante un reconocimiento formal en el Código Penal o en el Reglamento Penitenciario, que ya existe, sino mediante programas efectivos y reales, dotados de los suficientes recursos para que esta posibilidad sea real y aplicada.

7ª. Para los supuestos 2, 3 y 4, que se modifique el Código Penal para potenciar las funciones de los Jueces de Vigilancia Penitenciaria, de modo que estos puedan reconducir a las personas con enfermedad mental internadas en centros penitenciarios al ambiente más adecuado para su tratamiento, rehabilitación y reinserción social, con autonomía incluso del órgano judicial sentenciador.

8ª. Para los supuestos 2 y 3, que se impulse, entre todos (sociedad, políticos, poderes públicos, operadores del Derecho, profesionales de la justicia, profesionales de la sanidad, profesionales de los servicios sociales y demás), un cambio profundo de mentalidad para asumir que las personas con enfermedad mental son enfermos y pacientes, alejarlas del marco penitenciario en los casos graves y actuar con ellas en consecuencia e igual que con otras personas con enfermedad mental

(que también pueden suponer un riesgo para terceras personas desde criterios médicos y no desde criterios policiaco-judiciales).

Es imprescindible diseñar y construir un auténtico sistema sociosanitario y asistencial, público, eficiente y suficiente, alternativo a la permanencia en el centro penitenciario en los casos graves y a los hospitales psiquiátricos penitenciarios (donde es evidente el alejamiento y la soledad del enfermo) que diagnostique clínica y correctamente a estas personas con enfermedad mental (acusadas o presas), las trate médicamente y postule su integración social (para estas personas, la continuidad de cuidados en la red de atención sociosanitaria comunitaria es imprescindible) y laboral (muchas personas con enfermedades mentales han encontrado en el trabajo la oportunidad y el paso definitivo hacia su curación y estabilidad) mediante programas individuales.

9ª. Para el supuesto 4, es fundamental reforzar la atención sanitaria de las personas con enfermedad mental (no grave) que deban permanecer en los centros penitenciarios, dotando a estos últimos de los recursos humanos y materiales suficientes y adecuados, en coordinación con el Servicio de Salud de la Comunidad Autónoma, e impulsando la reinserción social y laboral del interno mediante programas individuales.

### 6.2.12. Juventud y Deporte

**AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES**

**AO_23_12**

En relación con la discriminación para optar a la adopción nacional, al requerirse a los adoptantes que no tengan hijos:

- Sugerir al Departamento de Políticas Sociales que estudie una posible modificación del artículo 75 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, que hoy otorga prioridad, en la adopción nacional, a aquellas personas o núcleos familiares sin hijos, salvo para menores con necesidades especiales, por si produce un agravio comparativo entre las diferentes familias adoptivas navarras y, sobre todo, por si atenta contra la propia filosofía adoptiva, que no es otra que la supremacía del interés del menor y no de los adultos. **Aceptada.**

**AL AYUNTAMIENTO DE ANSOÁIN**

**EXP. 12/1122**

En relación con la cuota cobrada a su hija por la utilización de las instalaciones deportivas municipales:

- Recomendar al Ayuntamiento que se cobre a la hija de la persona autora de la queja, por la utilización de las instalaciones deportivas municipales en el año

2012, la cuota correspondiente al mes de diciembre (en el que solicitó el uso), prorrateando la que se le giró por el trimestre completo.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE ARTAJONA

### EXP. 12/77

En relación con un trato discriminatorio en la utilización del campo de fútbol de la localidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que promueva un convenio de colaboración del que sean parte, además de la entidad local, el C.A. Artajonés y el C.D. El Cerco, repartiendo beneficios y cargas entre ambos en función de la intensidad de utilización del campo de fútbol municipal.

- Recomendar a dicho Ayuntamiento que, en todo caso, con independencia de la fórmula de gestión que se utilice, se garanticen los principios de igualdad y equidistribución, revisando y, en su caso, modificando las cargas impuestas al C.D. El Cerco.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE BURLADA

### EXP. 12/23

En relación con la falta de atención a una reclamación presentada a través de la Asociación de Consumidores Irache:

- Recordar al Ayuntamiento sus deberes legales de responder a los ciudadanos dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, requerir la subsanación de solicitudes cuando considere que estas son incompletas, resolver expresamente todas las cuestiones que planteen los procedimientos y notificar las decisiones con el contenido exigido por la ley.

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para eliminar las diferencias de trato en el cobro de tasas por la utilización de las instalaciones deportivas municipales y, en este caso, que dispense a la interesada el mismo trato que a las personas mayores de sesenta y cinco años empadronadas en la localidad.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE EGÜÉS

### EXP. 12/382

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento a un instancia presentada:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de dar cumplimiento al artículo 318 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, habiendo

de proceder a dar respuesta, en los plazos legalmente establecidos, a las solicitudes planteadas por los ciudadanos, y recomendarle que, en este caso concreto, dé respuesta a las dos instancias presentadas por la promotora de la queja.
No aceptada. No justificó su negativa.

**A LA FEDERACIÓN NAVARRA DE PÁDEL**

**EXP. 11/806**

En relación con el requisito de nacionalidad exigido para participar en competiciones organizadas por la Federación Navarra de Pádel:

- Recomendar a la Federación que, en relación con las competiciones de ámbito navarro y no profesional que organiza y, en concreto, con el Circuito Navarro de Pádel, modifique la exigencia de que uno de los dos miembros de la pareja cuente con nacionalidad española, propiciando la apertura de la competición y la igualdad de condiciones para todos los ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea.
  No aceptada. No justificó su negativa.

### 6.2.13. Medio Ambiente

**AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, INDUSTRIA, EMPLEO Y MEDIO AMBIENTE**

**EXP. 11/689**

En relación con el funcionamiento del Consejo Navarro de Medio Ambiente:

- Recordar al Consejo Navarro de Medio Ambiente su deber legal de emitir informes preceptivos sobre los proyectos de infraestructuras que requieran estudio de impacto ambiental, como ordena la Ley Foral 1/1993, de 17 de febrero.

- Recordar a los órganos competentes del Consejo Navarro de Medio Ambiente su deber legal de responder expresamente a las solicitudes, peticiones y demás escritos que les presenten los miembros del órgano.

- Recomendar a los órganos competentes del referido órgano consultivo que se observe en todo caso la periodicidad en la convocatoria de las sesiones prevista en su Reglamento de organización y funcionamiento.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

### EXP. 12/201

En relación con una empresa que está realizando trabajos mineros relacionados con un proyecto de mina a cielo abierto en una Zona de Especial Conservación, dado que la zona de los sondeos es un territorio conocido de pico dorsiblanco (Dendrocopos leucotos), especie catalogada en el Catálogo Español de Especies Amenazadas como "En Peligro" y declarada como tal por el Gobierno de Navarra mediante el Decreto Foral 563/1995, de 27 de noviembre:

- Recordar al Departamento su deber legal de cumplir el artículo 71 de la Ley Foral 4/2005, de 22 de marzo, de Intervención para la Protección Ambiental.

- Recomendar a dicho Departamento que, en las autorizaciones de afecciones ambientales que otorgue, preste una especial atención y vigilancia sobre las actuaciones que realice la empresa autorizada, al objeto de garantizar que esta atenderá las condiciones establecidas en la autorización.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/259

En relación con la caza de varias especies de animales silvestres en el Señorío de Bertiz, y por la falta de contestación a una denuncia formulada:

- Recordar al Departamento el deber legal de cumplir todas las fases procedimentales exigibles en la tramitación de los procedimientos para conceder las autorizaciones previstas en el artículo 11 de la Ley Foral 2/1993, de 5 de marzo, de protección y gestión de la fauna silvestre y sus hábitats.

- Recordar al Departamento el deber legal de motivar suficientemente las autorizaciones que se otorguen en aplicación del artículo 11 de la Ley Foral 2/1993, de 5 de marzo, de protección y gestión de la fauna silvestres.

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las denuncias que se le formulen en las materias de protección de la fauna silvestre o de caza dentro del plazo máximo previsto en la normativa vigente, y de notificar en dicho plazo las decisiones adoptadas, tomando, si fuera menester, las medidas necesarias para la protección y la restauración legal o depurando responsabilidades cuando proceda, con mayor razón si dichas denuncias se formulan por organizaciones reconocidas para la protección del medio ambiente.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/277

En relación con la caza de varias especies de animales silvestres en el Señorío de Bertiz:

- Recordar al Departamento el deber legal de cumplir todas las fases procedimentales exigibles en la tramitación de los procedimientos para conceder las autori-

zaciones previstas en el artículo 11 de la Ley Foral 2/1993, de 5 de marzo, de protección y gestión de la fauna silvestre y sus hábitats.

- Recordar al Departamento el deber legal de motivar suficientemente las autorizaciones que se otorguen en aplicación del artículo 11 de la Ley Foral 2/1993, de 5 de marzo, de protección y gestión de la fauna silvestres.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/320**

En relación con la minoración de las ayudas económicas que le fueron concedidas para realizar actividades forestales:

- Sugerir al Departamento que, dadas las divergencias apreciadas en las mediciones de la superficie objeto de los trabajos a que alude la queja, se realice, a efectos aclaratorios, un nuevo peritaje.

- Sugerir al Departamento que, de mantenerse la superficie de 0,6 hectáreas a que se alude en el informe, se abone al interesado la cuantía de la ayuda que hubiera correspondido de ser esta la superficie considerada en la fase inicial del expediente.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/360**

En relación con la prescripción de una infracción producida el 17 de septiembre del año 2009, y que denunció el 3 de noviembre de ese mismo año ante el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de prestar a los ciudadanos una atención adecuada y efectiva, actuando siempre con la máxima diligencia, y dentro de los plazos legalmente establecidos en la tramitación de los asuntos que los ciudadanos les planteen, para evitar ocasionarles perjuicios, como el acaecido, e impedir la prescripción de las infracciones administrativas.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/362**

En relación con el Decreto Foral 7/2012, de 1 de febrero, por el que se modifica el Reglamento de la Ley Foral 17/2005, de 22 de diciembre, de Caza y Pesca, aprobado por Decreto Foral 48/2007, de 11 de junio:

- Recordar al Departamento el deber legal de cumplimentar, en la adopción de decisiones relativas a los aprovechamientos cinegéticos, todas las previsiones de participación social a través de órganos colegiados a que se refiere el artículo 4 de la Ley Foral 17/2005, de 22 de diciembre, de Caza y Pesca, y, en concreto, a través de la Comisión Asesora de Caza y Pesca.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/381

En relación con la falta de regulación de una ayuda para apoyar económicamente el establecimiento de un mecanismo asegurador que cubra la eventual responsabilidad de los titulares de aprovechamientos cinegéticos de Navarra:

- Sugerir al Departamento que, en desarrollo y ejecución del artículo 86.3 de la Ley Foral 17/2005, de 22 de diciembre, de Caza y Pesca de Navarra, impulse la elaboración y aprobación de una norma que regule la ayuda económica a que se refiere dicho artículo, así como la forma de instrumentarla, sin perjuicio de que dicha norma recoja el actual mecanismo del Seguro de Responsabilidad Civil Patrimonial u otro que se considere oportuno.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/710

En relación con la denegación de una solicitud de anillamiento de aves en los arrozales de Arguedas:

- Recordar al Departamento su deber legal de de contestar expresamente, en tiempo y forma, las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, entre ellas el escrito-denuncia del autor de la queja.

- Recomendar al Departamento que, en situaciones similares a la presente, ajuste estrictamente a la legalidad vigente aplicable la autorización o denegación de las solicitudes que se le presenten para el anillamiento de aves silvestres, motivando suficientemente y conforme a Derecho los casos de denegación.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/884A

En relación con la exhibición de especies en un centro comercial:

- Recordar al Departamento el deber legal de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 9 y 10 de la Ley Foral 2/1993, de 5 de marzo, de protección y gestión de la fauna silvestre y sus hábitats, y de sancionar, conforme a esta, los hechos que sean contrarios a dichos preceptos.

- Recomendar al Departamento que inicie los trámites oportunos para comprobar si la exhibición de aves pertenecientes a la fauna silvestre realizada en el centro comercial, cumplía con todos los requisitos necesarios y contaba con la autorización administrativa del Departamento, y en caso de incumplimiento de la normativa aplicable, que proceda a sancionar a los posibles infractores.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE ARANGUREN

### EXP. 11/851

En relación con el acta de la sociedad gestora del coto de caza de que es titular el Ayuntamiento, de no considerar socio local del coto a una persona empadronada en el municipio, y el diferente cobro de la cuota de caza:

- Recomendar al Ayuntamiento, en cuanto titular del coto, que ejecute y haga valer los requerimientos formulados a la sociedad gestora del coto en orden a garantizar los derechos del cazador, y que, de no ser atendidos, se proceda a resolver la concesión del aprovechamiento o, en su caso, a adoptar otras medidas que sean pertinentes.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE BERRIOPLANO Y AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y VIVIENDA

### EXP. 11/610

En relación con el ruido excesivo que vienen soportando en sus viviendas, derivado del tráfico de la PA-30:

- Recordar al Departamento de Fomento y Vivienda del Gobierno de Navarra, y al Ayuntamiento de Berrioplano, su deber legal de proteger el derecho de los ciudadanos a no soportar ruidos excesivos y persistentes en el ámbito domiciliario, incluidos los derivados del tráfico, adoptando las medidas pertinentes a tal fin.

- Recomendar que, en el caso de la queja, ambas Administraciones colaboren en la adopción y financiación de la medida correctora que, siendo técnicamente adecuada, evite el ruido excesivo en las viviendas afectadas.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE BURLADA

### EXP. 11/781

En relación con la contaminación acústica por ruidos excesivos procedentes de una bajera de jóvenes:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda, a la mayor brevedad posible, a la aprobación de una Ordenanza reguladora de los locales destinados a centros de reunión de ocio permanentes y temporales, y entre tanto, adopte las medidas pertinentes para que el nivel de ruido de la bajera situada en el domicilio de la promotora de la queja no supere los niveles fijados por la legalidad vigente.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de respetar el derecho de los ciudadanos a una buena administración y, en concreto, su deber de resolver dentro del plazo

legalmente establecido las instancias presentadas por los ciudadanos, en este caso, la instancia presentada por la autora de la queja.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE HUARTE

### EXP. 12/884

En relación con la exhibición de especies en un centro:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de dar cumplimiento generalizado a la Ley Foral 2/1989, de 13 de marzo, de espectáculos públicos y actividades recreativas en Navarra, velando por que los espectáculos públicos que se realicen en su término municipal cuenten con las autorizaciones y permisos pertinentes.

- Recomendar al Ayuntamiento que inicie los trámites oportunos para comprobar si la exhibición de aves realizada cumplía con todos los requisitos municipales necesarios, y, en caso del incumplimiento de la normativa, que proceda a sancionar a los posibles infractores.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE LUMBIER

### EXP. 12/189

En relación con el ruido proveniente de una de las salas del Ayuntamiento, utilizada para celebrar ciertos eventos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de hacer efectivo el derecho del promotor de la queja a un medio ambiente adecuado y a no sufrir contaminación acústica por encima del nivel legalmente permitido.

- Recomendar al Ayuntamiento que estudie y adopte nuevas medidas de insonorización, al objeto de lograr que la emisión de ruidos no supere los límites legalmente permitidos.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE MARCILLA

### EXP. 11/829

En relación con la instalación de una antena de telefonía móvil:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de adoptar todas las medidas pertinentes para evitar el funcionamiento de actividades clasificadas sin las pertinentes licencias municipales, ejerciendo su potestad inspectora en la materia.

- Recomendar al Ayuntamiento que, con independencia de que la actividad pudiera, eventualmente, ser legalizada, estudie la posible imposición de sanciones a la

empresa titular de la antena, por la instalación de la antena sin recabar con carácter previo las autorizaciones preceptivas.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE MONTEAGUDO

### EXP. 12/400

En relación con los ruidos procedentes del interior y de la terraza de un bar contiguo a su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de los vecinos afectados por el ruido procedente del local denunciado, adoptando aquellas medidas que sean precisas y proporcionadas a tal efecto.

- Recomendar al Ayuntamiento que extreme e intensifique las medidas de control de cumplimiento de la legalidad en materia de ruidos con respecto al bar objeto de la queja, adoptando medidas sancionadoras, en su caso, o si resulta necesario, medidas más expeditivas o correctoras.

- Recomendar al Ayuntamiento que constate si, efectivamente, la nueva titular del bar cuenta con la autorización correspondiente, al efecto de adoptar las medidas oportunas en consecuencia.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE OCHAGAVÍA

### EXP. 11/496

En relación con los ruidos ocasionados por dos actividades industriales que se desarrollan en las inmediaciones de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de actuar eficazmente para garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos a la paz y el descanso en sus domicilios frente a ruidos y molestias indebidas, causadas, en este caso, por dos talleres cercanos a la vivienda de la autora de la queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias al objeto de que las actividades objeto de la queja no produzcan ruidos y molestias que lesionen los derechos constitucionales de la autora de la queja a la intimidad, a la salud y a un medio ambiente adecuado, requiriendo, si es preciso, a los titulares de las actividades emisoras del ruido, que adopten las medidas correctoras necesarias, pudiendo incluso el Ayuntamiento decretar la limitación o clausura temporal o definitiva de las instalaciones que provocan el ruido, si no se acomodan plenamente a la legalidad vigente.
No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE OLITE

### EXP. 12/369

En relación con el malestar que padecen, sobre todo en los meses de verano, por el ruido ocasionado por las reuniones de los jóvenes en una plaza de la localidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que realice un estudio del nivel de ruido producido en la plaza, y su afección a las viviendas de los autores de la queja, y, en su caso, adopte las medidas pertinentes para que los niveles de ruido se ajusten a los niveles fijados por la legalidad vigente.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de respetar el derecho de los ciudadanos a una buena administración y, en concreto, su deber de resolver dentro del plazo legalmente establecido las instancias presentadas por los ciudadanos, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes, procediendo a dar respuesta a las instancias presentadas por la autora de la queja en este caso concreto.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

### EXP. 11/789

En relación con el ruido que vienen soportando los promotores de la queja en sus viviendas y la falta de medidas adecuadas para resolver la situación que padecen:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de los vecinos afectados por el ruido denunciado en la queja, adoptando todas aquellas medidas que sean precisas y proporcionadas a tal efecto.

- Recomendar al Ayuntamiento la adopción de las siguientes medidas:

  a) Intensificar la vigilancia policial en el lugar al que se refiere la queja, evitando las concentraciones de personas en horario nocturno si las mismas se producen con niveles excesivos de ruido o con otros comportamientos incívicos o irrespetuosos con las normas de convivencia socialmente admitidas, y, en su caso, adoptando medidas sancionadoras frente a los causantes.

  b) Supervisar y controlar el funcionamiento de los locales aludidos en la queja, adoptando las medidas correctoras que sean precisas y, en particular, evitando su funcionamiento en horario nocturno si el mismo no estuviera autorizado o contribuyera a la generación del ruido excesivo.

  c) Analizar la propuesta formulada por los ciudadanos en la queja, en cuanto a la delimitación de zonas concretas habilitadas para la práctica del “botellón”, alejadas de las viviendas de los ciudadanos.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/147

En relación con el nivel sonoro producido por unos locales del Gobierno de Navarra sitos en la calle Esquíroz:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a realizar un estudio del nivel de ruido producido por las instalaciones de climatización, y su afección a las viviendas de los autores de la queja y demás vecinos afectados, adoptando, en su caso, las medidas pertinentes para que los niveles de ruido se ajusten a los niveles acordes con la legalidad vigente.

- Recomendar al Ayuntamiento que inicie de inmediato el procedimiento de protección de la legalidad que corresponda, respecto a la licencia de apertura de las oficinas administrativas.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de respetar el derecho de los ciudadanos a una buena administración y, en concreto, su deber de resolver dentro del plazo legalmente establecido las instancias presentadas por los ciudadanos, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/376

En relación con el ruido excesivo de las campanas de una iglesia en Pamplona:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para velar por que el nivel sonoro de las campanas de la iglesia y del reloj acoplado a las mismas respeten, respectivamente, el límite máximo de 90 decibelios fijado para las campanas de llamada al culto y los límites máximos determinados por el Decreto Foral 135/1989 para el reloj.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/621

En relación con los ruidos que muchas noches de jueves, viernes y sábados de todas las semanas del año vienen padeciendo los vecinos del Casco Viejo de Pamplona:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger los derechos constitucionales de los vecinos afectados por el ruido procedente de los locales de hostelería del Casco Viejo de Pamplona, adoptando aquellas medidas que sean precisas a tal efecto.

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique el control de la zona para garantizar la obligación de todos los ciudadanos de respetar la tranquilidad y el descanso de los vecinos y, en particular, sus derechos constitucionales a la intimidad personal y familiar, a la integridad física y a la inviolabilidad de sus domicilios.
  **Aceptada.**

**AL AYUNTAMIENTO DE TUDELA**

**EXP. 12/1076**

En relación con el ruido excesivo que se produce en una calle del casco antiguo de Tudela, concretamente en la calle Cortadores:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger los derechos constitucionales de los vecinos afectados por el ruido procedentes de los locales de hostelería ubicados en el Casco Histórico de Tudela, adoptando aquellas medidas que sean precisas a tal efecto.

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique el control de ruidos en la calle Cortadores para garantizar la obligación de todos los ciudadanos de respetar la tranquilidad y el descanso de los vecinos y, en particular, sus derechos constitucionales a la intimidad personal y familiar, a la integridad física y a la inviolabilidad de sus domicilios.
  Pendiente de respuesta.

**A LA MANCOMUNIDAD DE LA RIBERA**

**EXP. 11/693**

En relación con la instalación de contenedores de basura en una calle de Cintruénigo:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de responder expresamente a todas las solicitudes, peticiones y reclamaciones que le presenten los ciudadanos, incluidas las formuladas por los autores de la queja.

- Sugerir a la Mancomunidad que estudie y ejecute un cambio en la disposición actual de los contenedores aludidos, procurando una solución que concilie razonablemente los derechos e intereses de todos los vecinos.
  No aceptada. No justificó su negativa.

### 6.2.14. Obras públicas

**AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y VIVIENDA**

**EXP. 12/204**

En relación con la falta de reparación de los daños y perjuicios ocasionados en su propiedad como consecuencia de una obra pública:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para procurar una restitución en especie del daño causado en la parcela del autor de la queja, afectada por las obras de ensanche y mejora de la carretera colindante.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO

### EXP. 12/962

En relación con al proyecto de ampliación de la carretera de Irún, a su paso por la localidad de Arre:

- Sugerir al Departamento que, en el marco de la evaluación de impacto ambiental exigida por la tramitación del proyecto de desdoblamiento de la vía de circulación a que se refiere la queja, se incluya un estudio referente a la afección acústica en las viviendas ubicadas en las proximidades, adoptando las medidas que sean precisas para garantizar que el ruido se mantenga dentro de los niveles previstos en la legislación vigente, especialmente en cuanto a los domicilios de los interesados.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE ALLO

### EXP. 12/54

En relación con el deficiente mantenimiento del camino público que da paso a su finca y a la Central Hidroeléctrica de Allo:

- Recomendar al Ayuntamiento que vigile la situación del camino a que se refiere la queja, en el concreto tramo determinado por la proximidad del canal y la central hidroeléctrica, con la finalidad de procurar evitar que continúe el deterioro de dicho camino; asimismo, que adopte alguna medida de seguridad en este punto (vallado, barrera, etcétera), para tratar de impedir el acceso de personas al lugar.

- Sugerir al Ayuntamiento que inste a la Confederación Hidrográfica del Ebro a que adopte medidas para impedir el acceso a las instalaciones y entorno inmediato de la central hidroeléctrica de personas ajenas a la misma, y a que se coloque una señal de prohibición de paso.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE CAPARROSO

### EXP. 12/991

En relación con el deficiente estado en que se encuentra una calle de esa localidad:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de ejercer sus competencias en las materias de pavimentación de vías públicas urbanas, y abastecimiento de agua y saneamiento, y de ejecutar las actuaciones precisas para mantener las infraestructuras o instalaciones en condiciones adecuadas.

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la calle aludida en la queja, entre tanto no se ejecuten las obras adecuadas, se adopten medidas provisionales que mejoren la situación denunciada.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE LESAKA

### EXP. 12/10

En relación con la falta de conservación y adecuación de varios caminos públicos por parte del Ayuntamiento, así como por la falta de inclusión de dichos caminos públicos en el catastro:

- Recomendar que adopte las medidas pertinentes para la adecuada conservación y, en su caso, mejora, del camino rural público para acceder y dar servicio a la parcela de la promotora de la queja.
  No aceptada.

## AL AYUNTAMIENTO DE LOS ARCOS

### EXP. 12/301

En relación con la ejecución de unas obras de repavimentación y de su incidencia en el acceso al garaje de propiedad del promotor de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que se ensanche la acera de la calle Ruiz de Alda, de Los Arcos, en particular en aquellos puntos o tramos donde dificulta especialmente el tránsito peatonal.

- Sugerir al Ayuntamiento que se solucione el problema de accesibilidad al garaje del interesado, rebajando la pendiente o desnivel que ha de sortearse para entrar y salir del mismo.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE OLITE

### EXP. 09/568/M

En relación con la instalación por el Ayuntamiento de una “carpa” en la plaza, pegada a los balcones y ventanas de las viviendas de los promotores de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en el caso de colocar la carpa de referencia, se respete la distancia de tres metros fijada por la Compilación de Derecho Civil Foral en relación con el derecho de luces y vistas.
  **Aceptada.**

**AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA**

**EXP. 10/35**

En relación con filtraciones de agua en el garaje del edificio en el que habita la persona promotora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en colaboración con los propietarios, continúe estudiando la posible solución al problema de filtraciones denunciado en la queja, apreciado a raíz de las obras de reurbanización de una avenida de la ciudad.
  **Aceptada.**

### 6.2.15. Sanidad

**AL DEPARTAMENTO DE SALUD**

**EXP. 11/792**

En relación con la negativa a que se realicen en el Centro de Salud de Tudela Oeste los análisis clínicos para el control del tratamiento de anticoagulantes de que el ciudadano promotor de la queja está necesitado:

- Recomendar al Departamento que remita al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea las instrucciones pertinentes para que los controles del tratamiento anticoagulante que han de practicarse al autor de la queja, se realicen en el Centro de Salud Tudela Oeste.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 11/804**

En relación con una posible atención médica negligente prestada a una paciente:

- Recomendar al Departamento que realice una investigación con más detalle acerca de si la atención sanitaria prestada a la paciente en el centro de salud puede calificarse como de suficiente o adecuada, a la luz de las circunstancias y hechos que se dieron.

- Recomendar que dicha investigación se efectúe por uno o varios facultativos en quienes concurran las notas de imparcialidad y objetividad sobre los hechos y personas a investigar, con el fin de dar a la investigación la mayor veracidad posible.

- Recomendar al Departamento, que, a la vista de las conclusiones que se alcancen, se adopten, si es que procede, medidas tendentes a la mejora del servicio prestado a los pacientes en casos similares a este, sin perjuicio de otras medidas que se considere pertinentes para este caso particular.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/11**

En relación con la negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a someter a una mujer casada con otra mujar un proceso de inseminación artificial:

- Recordar al Departamento y al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea el deber legal de prestar a los ciudadanos una atención adecuada y efectiva, actuando siempre con cortesía, tal y como establece el citado artículo 6 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- Recordar al Departamento y al Servicio de Salud-Osasunbidea su deber legal de contestar expresamente a la reclamación presentada, a la mayor brevedad posible.

- Recomendar al Departamento que proceda a prestar el servicio de fecundación in vitro a la señora, por estar ante un caso de imposibilidad biológica de tener hijos comunes con su pareja, y poder ser su denegación un caso de discriminación por razón de la orientación sexual, prohibido por el artículo 14 de la Constitución y el artículo 21 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/26**

En relación con el impago de unas recetas visadas:

- Recomendar al Departamento que abone el importe facturado por la dispensación de las tres recetas a que se refiere la queja, visadas por la Administración, estimando que dicha dispensación se acomoda a lo prescrito por los facultativos.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/29**

En relación con la negativa a realizarle un proceso de inseminación artificial, por no tener pareja:

- Recomendar al Departamento que proceda a prestar el servicio de fecundación in vitro, de conformidad con el artículo 6 de la Ley 14/2006, de 26 de mayo, de Técnicas de Reproducción Asistida, garantizando que no se discrimine a la paciente por razón de su estado civil o de cualquier otra circunstancia no médica.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/57**

En relación con la falta de tratamiento adecuado para un paciente derivado a un centro sanitario de otra comunidad:

- Sugerir al Departamento que, por los profesionales sanitarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, se reevalúe el caso y se determinen las posibilidades o alternativas de tratamiento del problema de salud del paciente.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/154**

En relación con el incumplimiento por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de los protocolos establecidos para el seguimiento de la enfermedad de la promotora de la queja:

- Sugerir al Departamento que se adopten las medidas pertinentes para cumplir los plazos fijados por los médicos que asisten a la autora de la queja, en orden a realizar los pertinentes controles, y que se le dé cita, una vez fijada fecha, dentro de dichos plazos, para así poder cumplir con los protocolos médicos que este tipo de enfermedades precisan.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/232**

En relación con la supresión del servicio de transporte sanitario entre Estella-Lizarra y Pamplona (autobús interhospitalario):

- Recomendar al Departamento que se procure mantener el servicio de autobús interhospitalario al que se refiere la queja, en condiciones sustancialmente similares para los usuarios, sin perjuicio de que puedan introducirse modulaciones en función del grado de utilización del mismo.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/240**

En relación con la falta de apertura del Centro de Atención a la Mujer del Centro de Salud de Sarriguren:

- Recomendar al Departamento que se avance todo lo que se pueda en la puesta en marcha de dicho Centro de Atención a la Mujer del Centro de Salud de Sarriguren.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/251**

En relación con la espera que está soportando el promotor de la queja para someterse a una intervención quirúrgica:

- Recomendar al Departamento que procure la intervención que precisa el autor de la queja con la mayor celeridad posible, y que, de no poderse practicar inminentemente en el centro sanitario inicialmente previsto, se ofrezca otro alternativo.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/254**

En relación con un error en el diagnóstico médico de su hija:

- Recordar al Departamento el deber legal de respetar el derecho de participación de las personas en las actuaciones sanitarias relacionadas con su salud, y, en este caso, al tratarse de menores que no pueden expresar lo que les ocurre, prestar la

máxima atención a las indicaciones de los padres, para, de esta forma, diagnosticar con mayor celeridad y acierto su patología.
**Aceptada.**

## EXP. 12/271

En relación con la falta de de prestación o financiación pública del diagnóstico genético preimplantacional (DGP), y la posibilidad de articular algún tipo de ayuda en relación con el problema que padecen los autores de la queja:

- Sugerir al Departamento que valore incluir el diagnóstico genético preimplantacional entre las técnicas comprendidas en la prestación sanitaria de reproducción humana asistida.

- Recomendar al Departamento que, de acuerdo con los autores de la queja, estudie las circunstancias que exponen, y, si los facultativos lo consideran indicado, arbitre una medida para que puedan recibir el tratamiento que precisan.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/282

En relación con la necesidad de disponer de una mochila de oxígeno:

- Recomendar que se valore la solicitud de una mochila de oxígeno formulada por la interesada y a la que hace referencia la documentación médica que acompaña, y, de ser insuficiente dicha documentación, se le oriente para completarla, procurando una decisión en relación con dicha solicitud y una solución de fondo para el problema que subyace, valorando, si fuera preciso, otras alternativas que sirvan al fin pretendido.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/288

En relación con el servicio de urgencias sanitarias de la zona de Auritz/Burguete:

- Recomendar al Departamento que analice mantener el servicio de guardias de presencia física en la zona básica a que se refiere la queja y en otras de similares características, prestando una especial atención, además de al nivel de actividad, a las peculiaridades que presenta esta zona por ser zona de montaña.
  No aceptada.

## EXP. 12/298

En relación con la denegación a su hermana de una ayuda económica para el ingreso en una comunidad terapéutica:

- Recomendar al Departamento que, en este caso concreto, se procure una solución para que la interesada pueda recibir el tratamiento que precisa, en el sentido aconsejado por los médicos responsables de su caso.

- Sugerir al Departamento que, con carácter general, se estudie la adopción de nuevas medidas que, en relación con los convenios para el desarrollo de programas y comunidades terapéuticas para el tratamiento de drogodependientes, modulen el requisito de antigüedad en la situación de residencia, a través de la coordinación con otras Administraciones sanitarias, la posibilidad de excepcionar fundadamente dicho requisito, u otras medidas que puedan considerarse convenientes para evitar resultados como el denunciado en la queja.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/358

En relación con la falta de citación para someterse a un tratamiento de fertilidad para tener un segundo hijo:

- Recomendar al Departamento que imparta las instrucciones necesarias al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, para que haga real y efectiva la prestación de fecundación in vitro a las parejas con esterilidad secundaria e hijo sano que la soliciten y reúnan las condiciones personales establecidas en la Ley 14/2006, de 26 de mayo.

- Recomendar al Departamento que imparta las instrucciones necesarias al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, para que se reduzcan los tiempos de espera para que las parejas que soliciten la fecundación in vitro, con esterilidad primaria o secundaria y reúnan las condiciones personales establecidas en la Ley 14/2006, de 26 de mayo, reciban la prestación.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## EXP. 12/435

En relación con el cuestionario que ha de responder un donante para donar sangre:

- Sugerir al Departamento que se den las instrucciones precisas para que en el impreso-cuestionario del Banco de Sangre de Navarra y en los apartados del mismo que resulte oportuno, además de una dirección física, figure un correo electrónico al que pueda dirigirse el interesado para ejercer sus derechos de rectificación, cancelación y oposición sobre sus datos personales.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/436

En relación con la espera para ser intervenida de un cáncer de mama:

- Sugerir que el Departamento estudie e impulse medidas para programar, a la mayor celeridad, las intervenciones quirúrgicas que se indiquen en relación con enfermedades oncológicas, tratando de reducir al máximo la incertidumbre que puede provocar en el paciente la espera por desconocimiento de la fecha de su intervención.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/443**

En relación con el sistema de copago farmacéutico recientemente implantado:

- Sugerir que el Departamento haga efectivo su compromiso de efectuar en el plazo máximo de tres meses la devolución de las cantidades que excedan del tope máximo de los productos farmacéuticos, en función de la renta de cada persona, instrumentando los mecanismos necesarios para reducir en todo lo posible dicho plazo de reintegro, con la finalidad de evitar perjuicios a los ciudadanos que adelantan estas cantidades por el esfuerzo económico que les supone.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/444**

En relación con el trato incorrecto dado a su madre por parte del personal sanitario y de trabajo social del Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recordar al Departamento y al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con carácter general, el deber legal de prestar una asistencia sanitaria de calidad suficiente, así como el deber legal de los profesionales sanitarios y de trabajo social de facilitar a los pacientes y a sus familiares la necesaria información sanitaria y socio-asistencial, con la antelación suficiente, para que puedan tomar las decisiones más acertadas, y el deber de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los pacientes y sus familiares.

- Recomendar al Departamento que inste a las Direcciones de los centros sanitarios y hospitalarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que, en este caso y en otros similares, se conteste expresamente a cada una de las cuestiones que se formulen en los escritos de reclamaciones y quejas que presenten los pacientes o sus familiares.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/458**

En relación con las dificultades que está padeciendo desde el 1 de julio de 2012 para obtener gratuitamente los medicamentos recetados:

- Recomendar al Departamento que inste al Servicio de Prestaciones Farmacéuticas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, para que, de oficio, realice las averiguaciones oportunas al objeto de comprobar el código de aportación farmacéutica asignado al promotor de la queja, y, si este resulta erróneo, promueva la corrección oportuna en el código asignado.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/459**

En relación con la falta de atención pediátrica en su centro de salud de Buztintxuri durante las fiestas de San Fermín:

- Recordar al Departamento su deber legal de facilitar información personalizada a los pacientes o a los interesados sobre los centros y servicios sanitarios disponi-

bles, máxime cuando el horario habitual de estos servicios se ve alterado con ocasión de las fiestas patronales u otras circunstancias o celebraciones.
**Aceptada.**

## EXP. 12/507

En relación con la falta de contestación a su reclamación, presentada en el Servicio de Atención al Paciente del Hospital Virgen del Camino:

- Recordar al Departamento que todo ciudadano que se dirige por escrito a una Administración pública y solicita una determinada actuación de ésta, tiene derecho a que se le conteste por la misma vía en el plazo máximo establecido para la resolución de cada procedimiento administrativo, con independencia de cuál haya de ser el sentido de la respuesta.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/983

En relación con una deficiente atención sanitaria prestada a su madre:

- Recomendar al Departamento que, en coordinación y colaboración con el Departamento de Políticas Sociales, procure a la madre de la promotora de la queja, a la mayor brevedad posible, una plaza en un centro residencial público o privado concertado donde pueda ser atendida adecuadamente en función de su grado de dependencia, y que pueda financiarse con su pensión.
  Pendiente de respuesta.

## EXP. 12/1140

En relación con una atención médica recibida por una paciente, y a la falta de respuesta a la reclamación presentada acerca de este asunto:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver los procedimientos de responsabilidad patrimonial, y de notificar las decisiones adoptadas en los mismos, en el plazo de seis meses establecido a tal efecto.
  **Aceptada.**

## AO_14_12

En relación con las personas inmigrantes en situación administrativa no regular (es decir, sin autorización administrativa para residir en España), y su posible derecho limitado a la asistencia sanitaria en España y, por tanto, en Navarra:

- Recordar, con alcance general, que el Estado no puede, en ejercicio de una competencia básica, agotar la regulación de la materia, sino que debe dejar un margen normativo propio a la Comunidad Foral, y que el artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, extiende el derecho a la asistencia sanitaria a los inmigrantes, con independencia de su situación legal o administrativa.

## AO_25_12

En relación con la asistencia sanitaria pública a prestar a los inmigrantes en situación irregular a partir del 1 de septiembre de 2012:

- Recordar al Departamento que, en lo que atañe a Navarra, el artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, al definir los titulares del derecho a la asistencia sanitaria pública que presta la Comunidad Foral de Navarra, establece que la asistencia sanitaria es de cobertura universal y que se extiende, en todos sus niveles y modalidades, por igual, a todas las personas que residan en los municipios de Navarra y que "también se extiende a los inmigrantes que residan en los municipios de Navarra con independencia de su situación legal o administrativa".
  No aceptada.

## IP02_11

En relación con los plazos de las revisiones médicas en las distintas especialidades del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento las siguientes mejoras en la organización y gestión de las consultas de revisión, con objeto de reducir los tiempos de espera que han de soportar los pacientes en las distintas especialidades sanitarias:

  a) Efectuar una evaluación en profundidad sobre la situación y causas de los tiempos de espera de las revisiones médicas en las distintas especialidades sanitarias.

  b) Tras dicha evaluación, elaborar y aprobar un Programa de medidas efectivas, dirigidas a reducir los actuales tiempos de espera de las revisiones médicas.

  c) Plantearse, bien la elaboración de una normativa sobre tiempos máximos de espera en revisiones médicas, bien el establecimiento de unos criterios generales de referencia para cada especialidad médica, protocolizados y publicados (por ejemplo, en el Boletín Oficial de Navarra y en el Portal web del Gobierno de Navarra), pero que no tengan que ser de obligado cumplimiento en todos los casos. En todo caso, sería conveniente que estos plazos o tiempos máximos de espera de referencia, figurasen en protocolos publicados en la página web del Gobierno de Navarra y en los centros sanitarios, por especialidades y patologías, conforme a criterios médicos revisables, prevaleciendo siempre el interés clínico del paciente sobre otros intereses organizativos.

  d) Que se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, y de los ajustes presupuestarios necesarios, para garantizar a los pacientes en consultas de revisión, dentro de una inevitable flexibilidad, unos plazos de espera razonables a partir de la fecha inicialmente prevista para la consulta de revisión.

e) Respecto de los pacientes para los que la espera para la revisión implique un empeoramiento para su salud, siguiendo el mandato contenido en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Espera en Atención Especializada, debería recordarse a los médicos el deber de hacer constar esta circunstancia cuando fijen la fecha para la consulta de revisión, y, en función de esta indicación médica, establecer un sistema de lista de espera formalizada y accesible por todos, similar a la de los pacientes en primera consulta y con las mismas garantías de tiempos máximos de espera y alternativas de tratamiento.

**A LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE ESPAÑA**

**AO_04_12**

En relación con la cancelación de la atención sanitaria a los pacientes navarros en los centros sanitarios de otra Comunidad Autónoma más próximos a sus domicilios:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo que, a su vez, sugiera a la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que, en su calidad de Presidenta del Consejo Interterritorial, impulse la adopción por el Consejo de unos criterios comunes (en particular, el de proximidad) para la asistencia sanitaria en las zonas limítrofes.

- Sugerir al Departamento de Salud que, en el próximo Consejo Interterritorial, postule la conveniencia de que, entre los miembros que componen dicho Consejo, se acuerde un sistema común que asegure la continuidad de la asistencia sanitaria a los pacientes residentes en zonas limítrofes en los centros sanitarios más próximos a sus domicilios.
  **Aceptada.**

### 6.2.16. Seguridad Social

**A LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE ESPAÑA**

**AO_03_12**

En relación con las prestaciones de la Seguridad Social por discapacidad y su incompatibilidad con la percepción de una beca de estudios para la realización de una tesis doctoral:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo de España que analice la posibilidad de realizar algún tipo de actuación sobre la controversia de fondo que se plantea, que puede ser representativa de una disfunción normativa relativa a la incompatibilidad de determinadas prestaciones económicas públicas, y, en su caso, sugiera algún tipo de modificación o modulación en dicha normativa para supuestos como este.
  No aceptada.

## 6.2.17. Servicios públicos

### AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y VIVIENDA

#### EXP. 12/127/M

En relación con la denegación de la tarjeta de Autopistas de Navarra, S.A (AUDENASA) por tener una deuda de la que desconoce su procedencia:

- Sugerir al Departamento que inste a la citada empresa concesionaria a responder al promotor de la queja y a explicarle el origen e importe de la supuesta deuda.
  **Aceptada.**

### AL AYUNTAMIENTO DE BAZTAN

#### EXP. 11/416

En relación con la falta de prestación de los servicios públicos de alumbrado y asfaltado:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en la zona de la localidad a la que se refiere la queja:

  a) Proceda a realizar los arreglos precisos para mantener la vía pública en adecuadas condiciones de conservación y utilización.

  b) Adopte las medidas pertinentes para alumbrar la zona.
  **Aceptada.**

#### EXP. 11/417

En relación con deficiencias en el acceso a Irurita:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie y valore la conveniencia de que se instale en el cruce de acceso a Irurita un paso de peatones, o un reductor de velocidad sobreelevado, u otras medidas oportunas para la seguridad de los peatones, y, en su caso, solicite justificadamente al Departamento de Fomento y Vivienda su instalación.
  No aceptada.

### AL AYUNTAMIENTO DE ESTERIBAR

#### EXP. 12/248

En relación con la denegación de una reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó el promotor de la queja por los daños que le causó el toro de fuego en los cristales de su vehículo durante las fiestas de Olloki:

- Recomendar al Ayuntamiento que asuma la responsabilidad patrimonial frente a la autora de la queja, reconociendo y abonando la cuantía restante correspondiente al daño causado.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO Y AL AYUNTAMIENTO DE LESAKA

### EXP. 12/395

En relación con ciertas modificaciones en el polígono 3 de Lesaka, que así aparecen reflejadas en el SITNA, y la defensa de un camino público:

- Recomendar al Ayuntamiento que inicie los procedimientos administrativos y, en su caso, judiciales, para la defensa y recuperación de un camino público en la anchura que debe tener, así como en su accesibilidad, de manera que pueda ser normalmente utilizado con vehículos por los vecinos y, en su caso, demás usuarios. **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

### EXP. 11/811

En relación con la desestimación de un expediente de responsabilidad patrimonial:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de dar cumplimiento al artículo 139 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Recomendar al Ayuntamiento que asuma su responsabilidad objetiva y patrimonial en este caso concreto y otorgue la indemnización que proceda.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL CONCEJO DE ARAZURI

### EXP. 12/18

En relación con deficiencias en el alumbrado público, y por las actuaciones tardías e insuficientes en la reposición de los puntos de luz averiados:

- Recordar al Concejo su deber legal de ejercer su competencia en materia de alumbrado público con arreglo al principio de eficacia, adoptando en cada momento y sin dilación las medidas correctoras de las deficiencias que se aprecien.

- Recomendar a dicho Concejo que, coordinando las actuaciones con el Ayuntamiento de la Cendea de Olza, si fuera preciso, se ordene la poda de los árboles que obstruyen el punto del alumbrado público aludido en el expediente, y, en caso de desatención, que se ejecute forzosamente el requerimiento cursado. **Aceptada.**

**A LA MANCOMUNIDAD COMARCA DE PAMPLONA**

**EXP. 12/68**

En relación con las dificultades que la persona promotora de la queja sufre como discapacitada para el uso del transporte público comarcal de Pamplona:

- Sugerir a la Mancomunidad que, en la medida de sus posibilidades técnicas y presupuestarias, intensifique las actuaciones precisas al objeto de que, en el menor plazo de tiempo posible, instrumente un buen mantenimiento técnico de las instalaciones que permitan garantizar su adecuado funcionamiento, y fomente en los conductores la mejor atención posible a los usuarios discapacitados, instrumentando para ello concretos programas de formación y sensibilización.
  **Aceptada.**

**A LA MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA**

**EXP. 12/617**

En relación con un trato incorrecto en la prestación del servicio de suministro de agua:

- Recomendar que la Mancomunidad garantice la presión mínima necesaria en el suministro de agua potable a la vivienda del autor de la queja, a través de los medios que considere pertinentes y con cargo a sus presupuestos.
  No aceptada. No justificó su negativa.

### 6.2.18. Trabajo

**AL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO**

**EXP. 12/520**

En relación con la inadmisión a un curso promovido por el Servicio Navarro de Empleo:

- Recomendar al Departamento que se adopten las medidas pertinentes para que, en los cursos promovidos por el Servicio Navarro de Empleo en que haya de realizarse una selección de aspirantes, quede constancia explícita del fundamento de la decisión adoptada y de la aplicación de los criterios establecidos a los distintos aspirantes, poniéndolo a disposición de estos.
  **Aceptada.**

**AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INTERIOR**

**EXP. 12/164/M**

En relación con una empresa de seguridad en la que trabaja el marido de la promotora de la queja, empresa que tiene concedidos varios servicios para el Gobierno de Navarra y no está abonando sueldos, horas, ni pagas extras:

- Sugerir al Departamento que estudie el caso y valore si es posible ayudar a solventar los problemas de gestión o, en su caso, económicos que tenga la empresa, en lo que se refiere a su prestación de servicios al Gobierno de Navarra.
  No aceptada.

### 6.2.19. Tráfico

**AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR**

**EXP. 12/478**

En relación con una concreta actuación de los Bomberos de Navarra sobre el vehículo del promotor de la queja:

- Recomendar al Departamento que tramite un expediente de responsabilidad patrimonial por los daños causados en el vehículo del interesado por el Servicio de Bomberos, evalúe el daño y, en su caso, abone la indemnización que proceda.
  No aceptada.

**AL AYUNTAMIENTO DE HUARTE**

**EXP. 11/846**

En relación con la denuncia cursada por la policía municipal, por haber aparcado la autocaravana de que es propietario el promotor de la queja en una plaza para discapacitados, a pesar de que su hijo tiene una minusvalía del 89% y la autocaravana dispone de tarjeta para aparcar en cualquier plaza para discapacitados de la Unión Europea:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en atención a la circunstancia de que, el día de la denuncia, la autocaravana disponía de tarjeta para el aparcamiento en plazas para discapacitados, se acepten las alegaciones del denunciado y se disponga el archivo del expediente sancionador sin sanción.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

### EXP. 12/213

En relación con un expediente sancionador en materia de tráfico (multa por estacionamiento en zona de carga y descarga):

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de motivar y resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en el procedimiento sancionador, y de hacerlo en todos aquellos actos que se trasladen al ciudadano y que tengan un contenido decisorio, siquiera incidental.

- Recomendar al Ayuntamiento que, en este caso, imponga únicamente una sanción, dejando sin efecto la duplicidad de expedientes sancionadores incoados por la omisión del ciudadano.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/323

En relación con la sanción y retirada por la grúa del vehículo del promotor de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en este caso, vistas las circunstancias que rodearon los hechos, faltando el elemento culposo o doloso, se dejen sin efecto los actos desfavorables producidos (expediente sancionador y cobro de la tasa por el servicio de grúa), utilizando a tal efecto, si fuera preciso, la potestad revocatoria a que se refiere el artículo 105.1 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/1181

En relación con la denegación de una solicitud de aparcamiento para personas con discapacidad en la zona de la plaza de Pío Baroja:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de poder atender, en la medida de lo posible, la petición de asignación de una plaza reservada para personas con discapacidad, con la finalidad de que pueda garantizarse un traslado seguro para el niño, teniendo en cuenta su grado de discapacidad y las circunstancias concretas de su caso.
  **Aceptada.**

**AL AYUNTAMIENTO DE TAFALLA**

**EXP. 11/820**

En relación con una sanción en materia de tráfico y a las actuaciones posteriormente seguidas sobre el asunto:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de dictar y notificar las resoluciones de los recursos de reposición que presenten los ciudadanos en el plazo de un mes legalmente previsto, adoptando las medidas precisas a tal fin.
  **Aceptada.**

### 6.2.20. Urbanismo

**AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO**

**EXP. 12/399A**

En relación con la imposibilidad en Navarra de concederse licencias de obras con solo el proyecto básico, y por las deficiencias en los concursos públicos de proyectos de obras:

- Sugerir al Departamento que, en estrecha colaboración con la Delegación en Navarra del Colegio Oficial de Arquitectos Vasco-Navarro, haga una profunda revisión del sistema de licencias urbanísticas, para acomodarlo a los nuevos parámetros legales de intervención administrativa, a la par que estudie y valore la sustitución del actual informe previo de habitabilidad por otros medios de control igual de eficaces, pero que puedan suponer una simplificación importante en los trámites y requisitos a cumplir para la obtención de licencias de obras en general y, en particular, de licencias de construcción de edificios de viviendas de nueva planta, elevando, en su caso, al Gobierno de Navarra la correspondiente propuesta de modificación del artículo 191 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.
  **Aceptada.**

**AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y AL AYUNTAMIENTO DE CORELLA**

**EXP. 12/432**

En relación con la aprobación de una modificación puntual del Plan General Municipal de Corella y la inclusión de una parcela en la Unidad de Actuación creada por dicha modificación:

- Recordar al Ayuntamiento de Corella su deber legal de cumplir todos los trámites exigidos en la modificación puntual del Plan General Municipal, promovido por una iniciativa particular, y concretamente, el de audiencia a los propietarios directamente afectados por los cambios introducidos después de la aprobación provisional de dicha modificación puntual del Plan General.

- Recomendar al Departamento de Fomento que impulse la revisión de oficio de la Orden Foral 113/2010, de 14 de junio, de la Consejera de Vivienda y Ordenación

del Territorio, por la que se aprueba definitivamente el proyecto de modificación puntual del Plan General Municipal de Corella, a efectos de su anulación y de la retroacción del procedimiento al momento de la aprobación provisional, para que el Ayuntamiento de Corella proceda a dar una nueva información pública y audiencia efectiva al promotor de la queja, para la defensa de sus intereses legítimos, así como de los ciudadanos y del resto de propietarios.
No aceptada. No justificó su negativa.

**AL AYUNTAMIENTO DE CIRIZA**

**EXP. 11/377**

En relación con la concesión de licencias urbanísticas en contra de la normativa de aplicación:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de respetar y acatar en todas sus actuaciones las determinaciones del planeamiento urbanístico vigente en el municipio.

- Recomendar al Ayuntamiento que valore proceder a la revisión de oficio de las licencias urbanísticas objeto de la queja, en cuanto a las determinaciones o condiciones que contienen sobre el cierre de unas parcelas.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**AL AYUNTAMIENTO DE FUSTIÑANA**

**EXP. 8/499**

En relación con la inactividad del Ayuntamiento por no tramitar una denuncia urbanística:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de pronunciarse acerca de las denuncias presentadas por los ciudadanos, respondiéndoles expresamente.

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con lo denunciado, ejerza eficazmente sus potestades de inspección y, en su caso, restauración de la legalidad urbanística, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 197 y siguientes de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo.
  **Aceptada.**

**AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA**

**EXP. 11/824**

En relación con unas obras que se están realizando, para su reforma, en un local de oficinas:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de observar las determinaciones legales contenidas en el artículo 57 de la Ley Foral 4/2005, de 22 de marzo, de intervención para la protección ambiental.

– Recomendar al Ayuntamiento que:

a) En el caso de que, en el procedimiento de otorgamiento de licencia de actividad clasificada, no haya dado audiencia personalizada a los autores de la queja y demás vecinos afectados por su cercanía, proceda a la revisión de oficio de la licencia en el marco de los artículo 102 y 103 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

b) Respecto a la licencia urbanística de obras, inicie de inmediato el procedimiento de protección de la legalidad urbanística, conforme a los artículos 199 y 200 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

c) Paralice la instalación de climatización del local mientras su promotor no obtenga la licencia de apertura, salvo que el Ayuntamiento entienda que se ha obtenido la licencia de apertura por silencio administrativo positivo.

d) Disponga de un estudio del nivel de ruido producido por las instalaciones de climatización con todas las fuentes emisoras existentes en marcha simultáneamente, y su afección a las viviendas de los autores de la queja y demás vecinos afectados, adoptando, en su caso, las medidas pertinentes para que los niveles de ruido se ajusten a los niveles acordes con la legalidad vigente.
**Aceptada.**

## EXP. 12/120

En relación con la planificación urbanística de la zona de Aranzadi y la solicitud de paralización de este proyecto:

– Sugerir al Ayuntamiento que se suscite la participación de los vecinos y se consideren, analicen y respondan las propuestas que estos hayan presentado o presenten relacionadas con la transformación del meandro de Aranzadi en parque natural, agrícola o urbano, tratando, en la medida de lo posible, de conciliar los intereses vecinales con el interés público municipal.
**Aceptada.**

## EXP. 12/237

En relación con la situación en la que se encuentra la urbanización del barrio de La Milagrosa:

– Sugerir al Ayuntamiento que continúe, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y en el marco del conjunto de las prioridades establecidas, con las obras de mejora del barrio de La Milagrosa, especialmente, en cuanto a la creación o mantenimiento de zonas ajardinadas, zonas con sombras, plantación de arbolado, así como reforma de aceras y otros espacios públicos.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE LARRAUN Y AL CONCEJO DE ASTITZ

### EXP. 12/136

En relación con la tramitación y resolución de una licencia urbanística:

- Recordar al Ayuntamiento y al Concejo de Astitz su deber legal de tramitar y resolver expresamente, en forma y plazo, las solicitudes que le presenten los ciudadanos, haciendo efectivo el derecho de estos a una buena administración.

- Recomendar a ambas entidades locales que, en el marco de sus respectivas competencias, tramiten y resuelvan expresamente las solicitudes del autor de la queja.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE SANGÜESA

### EXP. 12/429

En relación con el derribo de una casa en ruinas:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le presenten, entre ellas los escritos de la autora de la queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a dar contestación por escrito a todas las cuestiones planteadas por la autora de la queja en sus escritos, así como que le facilite el acceso al expediente completo del procedimiento de derribo del edificio.
  No aceptada. No justificó su negativa.

## AL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

### EXP. 12/990

En relación con las parcelas resultantes adjudicadas a sus representados en una Reparcelación urbanística:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en colaboración con la Junta de Compensación, estudie y valore la posibilidad de volver a la situación inicial, adjudicando a los promotores de la queja una parcela resultante en proindiviso, siempre que con este nuevo cambio no se perjudiquen intereses consolidados por la aprobación definitiva de la reparcelación de terceros propietarios.
  Pendiente de respuesta.

### 6.2.21. Vascuence/Euskera

#### AL DEPARTAMENTO DE CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

**EXP. 11/832**

En relación con un anuncio publicado en un medio de comunicación por la Red de Teatros de Navarra, en el cual no se respeta la denominación oficial del municipio de Irurtzun:

- Recordar al Departamento el deber legal de respetar en sus actuaciones las denominaciones de las localidades navarras conforme a la toponimia oficial aprobada por el Gobierno de Navarra.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/179**

En relación con la falta de redacción en euskera del impreso M1 del Depósito Legal de Navarra:

- Recomendar al Departamento la conveniencia de poner a disposición de los interesados los pertinentes modelos o formularios de solicitud redactados también en euskera.
  **Aceptada.**

#### AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, INDUSTRIA, EMPLEO Y MEDIO AMBIENTE

**EXP. 12/122**

En relación con la falta de uso del euskera en impresos y comunicaciones dirigidas por ese Departamento, así como por haber recibido la tarjeta de titular de explotación agraria enviada por el citado Departamento únicamente en castellano a un ciudadano de la zona vascófona:

- Recordar al Departamento su deber legal de facilitar el derecho de los ciudadanos de la zona vascófona a dirigirse a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en euskera y a recibir las respuestas en esta lengua.

- Sugerir que dicho Departamento imparta las instrucciones oportunas para que, en sus oficinas sitas en la zona vascófona, los impresos que se hallen a disposición de los ciudadanos para la realización de los trámites administrativos pertinentes relacionados con las explotaciones ganaderas, así como la tarjeta de titular de explotación agraria, estén editados y se envíen en euskera y castellano.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

### EXP. 12/492

En relación con el envío por el Servicio de Ganadería del Gobierno de Navarra a un vecino de la zona vascófona que delimita la Ley Foral del Vascuence, de unos impresos oficiales para que, a su vez, enviase los datos obligatorios para poner al día el registro del ganado, y el hecho de que tales impresos solo estaban redactados en castellano:

- Sugerir que los impresos oficiales que el Servicio de Ganadería ponga a disposición de los ciudadanos y ciudadanas de la zona vascófona o remita a estos, estén redactados en euskera o en euskera y castellano, con el fin de posibilitar a dichos ciudadanos el ejercicio de su derecho a dirigirse en euskera a la Administración.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

### EXP. 11/726

En relación con la eliminación de la partida presupuestaria destinada al euskera en los medios de comunicación, correspondiente al año 2012:

- Sugerir al Departamento que se elabore un plan plurianual de apoyo tanto económico como material para los medios de comunicación que utilicen o deseen utilizar el euskera, de tal forma que, tanto la Administración, como los beneficiarios, puedan conocer de antemano los recursos económicos y materiales destinados cada año al objetivo de promover la presencia del euskera, en el marco de las disponibilidades económicas y presupuestarias que se prevean, así como los objetivos perseguidos, los recursos habilitados y los criterios generales para la obtención del apoyo público.
  No aceptada. No justificó su negativa.

### EXP. 12/422

En relación con la asignación como sustituto del profesor titular de lengua y literatura, y tutor de un curso de educación secundaria obligatoria, a un profesor que no hablaba euskera, en el modelo D del Instituto de Zizur:

- Recordar al Departamento su deber de adoptar medidas tendentes a garantizar que las sustituciones del profesorado del modelo D se realicen por personal con conocimiento suficiente de euskera.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y VIVIENDA

### EXP. 12/76

En relación con la rotulación del topónimo "Eguiarte" en la autovía Pamplona-Jaca:

- Recordar al Departamento su deber legal de observar el plazo legal para la contestación de las instancias y escritos que reciba, adoptando las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a una buena administración de sus asuntos.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/145

En relación con la recepción por un ciudadano de una cédula de habitabilidad en la que no se respeta la denominación oficial de "Auritz/Burguete":

- Sugerir al Departamento que respete en las actuaciones administrativas las denominaciones de las localidades navarras conforme a la toponimia oficial aprobada por el Gobierno de Navarra y, en este caso, la de Auritz/Burguete.
  **Aceptada.**

### AO_16_12

En relación con algunos nombres que aparecen en la rotulación de señales en las redes de viarias de Navarra, referidos a lugares, edificios, instalaciones o monumentos, y que no se atienen a la denominación oficial aprobada por el Gobierno de Navarra y vigente:

- Sugerir al Departamento que los nombres de lugares, edificios, instalaciones, monumentos y otros que figuren en los rótulos y señales de las redes viarias de Navarra respeten y contengan la denominación oficial que haya aprobado el Gobierno de Navarra en sus disposiciones y acuerdos.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INTERIOR

### EXP. 12/150

En relación con la falta de expedición en euskera de la Tarjeta Ciudadana:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para que la persona promotora de la queja reciba la Tarjeta Ciudadana en euskera, garantizando, de esta forma, los derechos lingüísticos de los ciudadanos recogidos en la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Vascuence.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

### EXP. 12/495

En relación con la existencia de rótulos únicamente en castellano de un vehículo de la Policía Foral que circula por la zona vascófona:

- Sugerir al Departamento que se compruebe que los vehículos de la Policía Foral que se desplazan habitualmente por la zona vascófona de Navarra se encuentran rotulados de forma bilingüe.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/496

En relación con la publicación por el Gobierno de Navarra en el Boletín Oficial de Navarra de la convocatoria de la IX edición de los premios "Martín de Azpilicueta" correspondiente a 2012, sobre política y gestión pública de Navarra, y la base tercera de la convocatoria, que, en su apartado 5º, establece que los trabajos se podrán presentar en castellano, euskera o cualquier lengua oficial de la Unión Europea y que en los últimos dos casos se deberá adjuntar la traducción a castellano, por lo que, en consecuencia, no se pueden presentar trabajos únicamente en euskera:

- Recomendar al Departamento que modifique el apartado 5 de la base tercera de la convocatoria del premio "Martín de Azpilicueta", correspondiente a 2012, que se regula en la Orden Foral 12/2012, de 16 de enero, del Consejero de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior, para que los trabajos redactados en euskera que se presenten, no deban ser traducidos al castellano por el participante.
  **Aceptada.**

## AL DEPARTAMENTO DE SALUD

### EXP. 11/833

En relación con un Centro de Salud ubicado en la zona vascófona, que ofrecía un folleto para los ciudadanos, con el título "Programa de atención al niño". Accidentes infantiles. Cuide de ellos", redactado únicamente en castellano:

- Recordar al Departamento de Salud su deber legal de que los folletos que edite para dirigirse a la población y ponga a disposición de esta, o la información que en los mismos se recoge, se redacten también en euskera, para que los ciudadanos que deseen leerlos en dicha lengua oficial en ese territorio puedan hacerlo.
  No aceptada. No justificó su negativa.

### EXP. 12/493

En relación con diversos ciudadanos pertenecientes a la zona mixta que delimita la Ley Foral del Vascuence, que realizaron llamadas telefónicas al Centro de Salud de Iturrama para recabar sus servicios y que, pese a manifestar su voluntad de ser atendidos en euskera, no pudieron finalmente serlo en esta lengua:

– Sugerir al Departamento que mejore el protocolo de atención en euskera, con la finalidad de contribuir a mejorar la atención en esta lengua a quienes deciden dirigirirse utilizándola, en los centros de Salud de la zona vascófona y mixta que delimita la Ley Foral del Vascuence.
No aceptada.

**EXP. 12/1099**

En relación con un médico de la zona vascófona que le dio a un ciudadano un parte de baja solo en castellano:

– Recordar al Departamento su deber legal de facilitar el derecho de los ciudadanos de la zona vascófona a dirigirse a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en euskera y a recibir las respuestas en esta lengua cuando así lo hayan elegido.

– Sugerir al Departamento que los impresos oficiales que ponga a disposición de los ciudadanos y ciudadanas de la zona vascófona o remita a estos, estén redactados en euskera o en euskera y castellano, con el fin de posibilitar a dichos ciudadanos el ejercicio de su derecho a dirigirse en euskera a la Administración.
**Aceptada.**

**AL GOBIERNO DE NAVARRA**

**IP 04_11**

En relación con la presencia del euskera en los medios de comunicación social y la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en los medios de comunicación social:

– Sugerir al Gobierno de Navarra que elabore, desarrollando así lo dispuesto específicamente en el artículo 27.1 de la Ley Foral del Vascuence, un plan plurianual de apoyo económico y a los medios de comunicación que utilicen o deseen utilizar el euskera, de manera que, tanto la Administración como los potenciales beneficiarios, puedan conocer con suficiente antelación los recursos económicos y materiales destinados cada año a la finalidad de promover la presencia del euskera, en el marco de las disponibilidades presupuestarias que se prevean, así como los objetivos perseguidos, los recursos habilitados y los criterios generales para la obtención del apoyo público.

– Sugerir que, con carácter previo a la aprobación del Plan, se abra un trámite de audiencia a los medios de comunicación social, para su debida participación en la elaboración de este Plan.

## AL PARLAMENTO DE NAVARRA

### IP 04_11

En relación con la presencia del euskera en los medios de comunicación social y la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en los medios de comunicación social:

- Sugerir al Parlamento de Navarra que incluya en los Presupuestos Generales de Navarra, en la cuantía que considere pertinente, la partida o partidas presupuestarias que permitan dar cumplimiento efectivo al artículo 27.1 de la Ley Foral del Vascuence, que dispone que "las Administraciones Públicas promoverán la progresiva presencia del vascuence en los medios de comunicación social públicos y privados. A tal fin, el Gobierno de Navarra elaborará planes de apoyo económico y material para que los medios de comunicación empleen el vascuence de forma habitual y progresiva".

## AL AYUNTAMIENTO DE ARBIZU

### EXP. 12/486

En relación con un certificado administrativo para garantizar que un edicto enviado por el Registro de la Propiedad del Ayuntamiento y que ha permanecido fijado en el tablón de anuncios del Ayuntamiento durante el plazo de un mes, se ha redactado únicamente en castellano:

- Recordar al Ayuntamiento que el artículo 11 de la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Vascuence, obliga, en la zona vascófona, en donde esta lengua es oficial, a emitir las notificaciones y comunicaciones administrativas en ambas lenguas, castellano y euskera, salvo que los ciudadanos interesados en el procedimiento hayan elegido expresamente la utilización de una sola.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE BARAÑÁIN

### EXP. 12/80

En relación con la redacción únicamente en castellano del recibo que obtuvo un ciudadano de Barañáin con motivo de la inscripción de su hija en la Escuela Infantil, titularidad de dicho Ayuntamiento, en el modelo D:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ordenanza reguladora del uso y fomento del euskera en el ámbito municipal de Barañáin.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/485

En relación con la falta de versión en euskera de la página web del polideportivo de Barañáin LAGUNAK:

– Recordar al Ayuntamiento su deber de dar cumplimiento a la Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence en el ámbito del Ayuntamiento, y animarle a que proceda, lo antes posible, a la traducción de la página web del Polideportivo LAGUNAK.
**Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

### EXP. 12/85

En relación con el envío a una asociación de vecinos, por parte del Ayuntamiento de Pamplona, de un folleto denominado "Programa de actividad física en los circuitos de gimnasia de Pamplona", redactado únicamente en castellano:

– Recordar al Ayuntamiento el deber de que los carteles, folletos de información y avisos municipales, dirigidos a los ciudadanos de Pamplona se redacten en castellano y en vascuence.
**Aceptada.**

### EXP. 12/177

En relación con el Ayuntamiento de Pamplona y el uso del euskera:

– Recordar al Ayuntamiento su deber de dar cumplimiento a la Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence en el ámbito del Ayuntamiento de Pamplona, para que los boletines de denuncia y los justificantes de pago de las multas, así como el resto de documentos dirigidos a informar sobre los diferentes procedimientos administrativos, se redacten también en euskera.
**Aceptada.**

### EXP. 12/300

En relación con la redacción en euskera de forma incorrecta de ciertos carteles, por la falta de contestación a una instancia presentada al respecto de este asunto, y por recibir únicamente en castellano el certificado de silencio administrativo que solicitó al Ayuntamiento:

– Recordar al Ayuntamiento su deber legal de dar cumplimiento al artículo 318 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, y al artículo 11 de la Ley Orgánica 4/2011, de 12 de noviembre, por el que se regula el derecho de petición, habiendo de proceder a dar respuesta, en los plazos legalmente establecidos, a las solicitudes planteadas por los ciudadanos.
**Aceptada.**

### EXP. 12/484

En relación con el envío por el Ayuntamiento de Pamplona a un ciudadano de una factura del servicio de grúa, de un documento enviado por la Hacienda Local en el que aparecían los impuestos que debía pagar por hacer reparaciones en su domicilio, y la emisión de justificantes de pago relativos a aparcamientos redactados únicamente en castellano:

– Recordar al Ayuntamiento de Pamplona su deber legal de cumplir la Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence en el ámbito del Ayuntamiento de Pamplona, que, en su artículo 8 f), establece que el Ayuntamiento utilizará el castellano y el vascuence en los documentos y modelos que ponga a disposición de los ciudadanos en orden a informar sobre los diferentes procedimientos administrativos.
**Aceptada.**

## EXP. 12/489

En relación con la rotulación en euskera de unas señales, en las que pueden existir errores de grafía:

– Sugerir al Ayuntamiento que se compruebe la redacción en euskera de las señales a las que hace referencia la queja, y, de haber efectivamente un error, sugerirle que ordene la corrección conforme a las reglas lingüísticas debidas.
**Aceptada.**

## EXP. 12/490

En relación con la existencia de folletos editados por el Ayuntamiento de Pamplona solamente en castellano, en los Civivox y Aquavox dependientes del Ayuntamiento:

– Recordar al Ayuntamiento su deber de dar cumplimiento a la Ordenanza municipal reguladora de la utilización y del fomento del vascuence en el ámbito del Ayuntamiento de Pamplona, y por tanto, que, en lo sucesivo, los folletos de información dirigidos a los ciudadanos y ciudadanas se editen en bilingüe y estén a disposición de los mismos.
**Aceptada.**

## EXP. 12/491

En relación con una iniciativa de la Fundación Municipal Teatro Gayarre, puesta en marcha en Navidades para regalar teatro, en el marco de la cual los folletos que informaban sobre la nueva iniciativa solo se publicaron en castellano, y en relación con los folletos que contienen las bases de la convocatoria para la selección de textos teatrales sobre fiestas de San Fermín que publicó el Teatro Gayarre, que no se podían conseguir en euskera:

– Sugerir al Ayuntamiento que, recogiendo lo dispuesto en la Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence para el Ayuntamiento de Pamplona, traslade a la fundación Teatro Gayarre el criterio de que los folletos de información general que facilite a los espectadores se redacten también en euskera.
**Aceptada.**

## XP. 12/494

En relación con una posible falta atención en euskera a ciudadanos en el ámbito del Ayuntamiento de Pamplona, en relaciones orales:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de satisfacer el derecho de los ciudadanos a ser atendidos en las relaciones orales con los servicios municipales en euskera, cuando aquéllos así lo soliciten.
  **Aceptada.**

## EXP. 12/1033 al 12/1042 (ambos inclusive)

En relación con diversos hechos referidos a posibles deficiencias en el uso del euskera por parte del Ayuntamiento de Pamplona en sus relaciones con los ciudadanos:

- Sugerir al Ayuntamiento que la edición de folletos informativos dirigidos a la ciudadanía en sus distintas áreas de actividad y, con mayor razón, en los casos de actividades culturales, se efectúe por el Ayuntamiento o por sus entes dependientes, tanto en euskera como en castellano, de forma bilingüe, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Ordenanza y fomentando la presencia y uso del euskera en la vida municipal.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en lo que se refiere a las comunicaciones efectuadas por la Fundación Municipal Teatro Gayarre, organismo dependiente del Ayuntamiento de Pamplona, los folletos, programas, propaganda y carteles que informan de su actividad cultural y que van dirigidos a la ciudadanía, se redacten en castellano y euskera, en formato bilingüe.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en lo atinente a las comunicaciones orales con los ciudadanos, como dispone el artículo 8 de la Ordenanza, se adopten, de forma efectiva y lo antes posible, las medidas necesarias para poder atender a los ciudadanos que se dirijan a la Administración en euskera, estableciendo para ello, en los lugares en que sea vea oportuno, el personal suficientemente capacitado. Con mayor celeridad debería disponerse de este personal capacitado en los puntos de información al público, servicios de atención al público de forma mayoritaria y en otros lugares similares de inequívoca información al público.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en lo concerniente a las comunicaciones escritas con los ciudadanos, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 8 y 9 de la Ordenanza, se ofrezca, con carácter general, el servicio de poder ser atendidos de forma bilingüe a los ciudadanos que así lo demanden, y que, en el caso de ser esta la elección de los ciudadanos, los medios a través de los cuales el Ayuntamiento se comunique con ellos (tales como cartas, correos electrónicos, notificaciones, impresos, tickets, actas de denuncia, recibos, etcétera), se redacten en bilingüe.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en lo referente a la rotulación de edificios, calles, espacios públicos, lugares de interés turístico, control de servicios, indicadores de tráfico, etcétera, en aplicación del artículo 8, letras c) y e), de la Ordenanza,

dicha rotulación figure en castellano y euskera, utilizándose ambas lenguas en plano de igualdad y con presencia de esta última lengua en todos los casos, con mayor razón cuando sea posible su traducción a esta lengua o no exista inconveniente alguno para ello, o ya existiera traducción con anterioridad.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en lo concerniente a la información que ofrece a la ciudadanía con carácter general a través de su portal web, de conformidad con el artículo 12 de la Ordenanza, en las páginas web cuya titularidad o gestión le correspondan, se utilice el euskera al menos en un 20% del uso lingüístico total.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en lo concerniente a la información que otros organismos o entidades dependientes de él ofrezcan a la ciudadanía con carácter general a través de sus respectivos portales web, se aplique un criterio similar al establecido en el punto anterior (en el caso de que no haya norma que obligue en tal sentido), y, en consecuencia, se utilice el euskera en al menos un 20% del uso lingüístico total.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en relación con la garantía de los derechos de la ciudadanía a dirigirse al Ayuntamiento, tanto en castellano como en euskera, en concursos y premios organizados por este o por entes dependientes del mismo, y de conformidad con el artículo 5 de la Ordenanza, en las bases de dichos concursos y premios en que los ciudadanos y ciudadanas deban presentar proyectos o trabajos, se eliminen todas aquellas cláusulas que exijan a los trabajos o proyectos presentados en vascuence la obligación adicional de presentar su contenido también en castellano, admitiéndose, por el contrario, la presentación de los trabajos o proyectos en cualesquiera de ambas lenguas.
  **Aceptada.**

## AL AYUNTAMIENTO DEL VALLE DE ERRO

### EXP. 12/1126

En relación con la rotulación de un cartel del Ayuntamiento, en el cual solamente figura en castellano la leyenda “Ayuntamiento del Valle de Erro”:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de rotular los carteles de su titularidad y las rotulaciones de las vías urbanas, tanto en castellano como en euskera.
  **Aceptada.**

## AL CONCEJO DE IHABAR

### EXP. 12/487

En relación con la emisión por el Concejo de Ihabar de comunicaciones a los vecinos redactadas solamente en castellano:

- Recordar al Concejo que el artículo 11 de la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Vascuence, obliga, en la zona vascófona, en donde esta lengua es oficial,

a emitir las notificaciones y comunicaciones administrativas en castellano y en euskera, salvo que los ciudadanos interesados en el procedimiento elijan expresamente la utilización de una sola.
**Aceptada.**

## A LA FEDERACIÓN NAVARRA DE MUNICIPIOS Y CONCEJOS

### EXP. 11/838

En relación con la falta de versión en euskera de la página web de la Federación Navarra de Municipios y Concejos:

- Sugerir a la Federación que estudie la posibilidad de adaptar progresivamente la página web para que disponga de una versión en euskera que pueda ser consultada por los ciudadanos vascoparlantes de los municipios de la zona vascófona y, en su caso, de la zona mixta.
  **Aceptada.**

## A LA MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA

### EXP. 11/840

En relación con la redacción únicamente en castellano de ciertas pegatinas que exhibió para informar del cambio de horario de las líneas de autobuses, en una parada de la avenida de Guipúzcoa:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de redactar en forma bilingüe los avisos y anuncios que publique para dirigirse a la ciudadanía.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/88

En relación con los mensajes, anunciando las paradas, que aparecen solo en castellano en las pantallas del transporte público urbano de la Comarca de Pamplona, y que, hasta hace poco tiempo, aparecían en bilingüe:

- Recordar a la Mancomunidad su deber de que los mensajes que aparezcan en las pantallas del transporte público urbano de la Comarca de Pamplona se redacten en bilingüe.
  **Aceptada.**

### EXP. 12/488

En relación con la omisión del euskera en distintos rótulos y en una comunicación a un ciudadano, o la menor consideración de esta lengua respecto al castellano:

- Sugerir a la Mancomunidad que, en las expresiones escritas que utilice en rótulos, señales o elementos similares, dirigidos a los ciudadanos, el castellano y el euskera estén redactados en el mismo tamaño de letra.
  **Aceptada.**

### 6.2.22. Vivienda

#### AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y VIVIENDA

**EXP. 11/799**

En relación con la supresión de una subvención para el abono de la renta de una vivienda de protección oficial:

- Recomendar al Departamento que, en relación con el otorgamiento de subvenciones para el arrendamiento de la vivienda protegida de que disfruta la interesada, el Departamento esté a lo que resuelva la Hacienda Tributaria de Navarra sobre la rectificación de la declaración instada, coordinando las actuaciones entre una y otra unidades orgánicas.
  No aceptada.

**EXP. 12/75**

En relación con las condiciones de disfrute de una vivienda protegida en régimen de alquiler:

- Recomendar al Departamento que reconozca al autor de la queja la subvención para el arrendamiento de la vivienda protegida que corresponda en función de su renta, rectificando el criterio sostenido en este caso concreto en cuanto a la exclusión por la cotitularidad de otra vivienda.
  No aceptada.

#### AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO

**EXP. 12/108**

En relación con la denegación de una subvención para la adquisición de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que reconozca a la autora de la queja la subvención para la adquisición de la vivienda protegida que le corresponda en función de los criterios generales previstos, dejando sin efecto la causa denegatoria aplicada en su caso.
  No aceptada.

**EXP. 12/252**

En relación con la supresión de la ayuda para el alquiler de una vivienda de protección oficial:

- Recomendar al Departamento que revise la declaración de la renta de la autora de la queja correspondiente al ejercicio de 2010, al objeto de comprobar fehacientemente los ingresos declarados, y, en su caso, concederle la subvención que le corresponda.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/265**

En relación con la negativa a la renuncia al contrato de compraventa de una vivienda de precio tasado frente a una empresa inmobiliaria:

- Recomendar al Departamento que declare la existencia de causa motivada para que proceda la renuncia al contrato de compraventa solicitada por la autora de la queja, y recomiende a la empresa inmobiliaria que proceda a rescindir el contrato aplicando la penalización procedente.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/292**

En relación con un procedimiento de descalificación de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la resolución desestimatoria de la solicitud de descalificación de vivienda presentada por el autor de la queja.

- Recomendar al Departamento que emita el certificado solicitado por el interesado, acreditativo del silencio administrativo positivo producido.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/517**

En relación con la denegación de una subvención para el alquiler de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que se revoque la resolución administrativa, por la que se denegó la ayuda, y se conceda a la autora de la queja la subvención para el arrendamiento de la vivienda protegida que corresponda en función de su renta.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**EXP. 12/1000**

En relación con la supresión de una subvención para el arrendamiento de una vivienda protegida y la imposibilidad de hacer frente al pago de la renta que se le exige:

- Sugerir al Departamento que estudie y adopte medidas que, en relación con la concesión de subvenciones para el alquiler de viviendas protegidas, modulen la regla temporal de cómputo de ingresos determinada por el artículo 7 del Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, al efecto de valorar el mantenimiento de las ayudas en los casos en que exista una situación de necesidad justificada.

- Sugerir que, para la anualidad correspondiente a partir de septiembre de 2012, se siga abonando a la autora de la queja la subvención otorgada hasta entonces, dadas las circunstancias que concurren en el caso.
  No aceptada.

**EXP. 12/1053**

En relación con la adjudicación al hijo de la promotora de la queja de una vivienda protegida:

- Sugerir que el Departamento analice el procedimiento o protocolo de actuación previo al acto formal de adjudicación de viviendas protegidas, potenciando, si fuera oportuno, la coordinación entre las entidades promotoras y NASUVINSA, gestora del censo, y la disponibilidad simultánea de información sobre lo actuado por unos y otros agentes intervinientes.
  **Aceptada.**

**EXP. 12/1120**

En relación con la minoración de una subvención para el arrendamiento de una vivienda protegida y la imposibilidad de hacer frente al pago de la renta que se le exige:

- Sugerir al Departamento que estudie y adopte medidas que, en relación con la concesión de subvenciones para el alquiler de viviendas protegidas, modulen la regla temporal de cómputo de ingresos determinada por el artículo 7 del Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, al efecto de valorar el mantenimiento de las ayudas en los casos en que exista una situación de necesidad justificada.
  No aceptada. No justificó su negativa.

**AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR**

**AO_17_12**

En relación con un servicio de mediación contra los desahucios por impago de préstamos hipotecarios:

- Sugerir que, por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se estudie la posibilidad de organizar un Servicio de Mediación Hipotecaria que, conforme al ordenamiento jurídico, medie entre las entidades bancarias y las personas propietarias de una vivienda que sea su única residencia y que puedan verse desahuciadas por no poder hacer frente al préstamo hipotecario contraído, con el fin de, en su caso, facilitar la renegociación de los préstamos de personas insolventes a partir de las condiciones que proponga la Administración.
  **Aceptada.**

**AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y VIVIENDA Y A LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE ESPAÑA**

**AO_25_11**

Renta básica de emancipación

En relación con la renta básica de emancipación, concedida con la finalidad de procurar el acceso a una vivienda en régimen de alquiler a personas jóvenes:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo que estudie la oportunidad de descentralizar o delegar en las Comunidades Autónomas la competencia para la emisión de las órdenes de pago de la renta básica de emancipación. La participación de dos niveles de Administración (la estatal y la autonómica o foral) puede retrasar la gestión de estas ayudas y, en definitiva, la percepción de las mismas por los beneficiarios. Lo anterior se entiende sin perjuicio de que, procediendo la ayuda económica de la Administración General del Estado, puedan articularse las medidas oportunas en los convenios de colaboración suscritos con las Comunidades Autónomas para la gestión de las mismas.

- Sugerir, en relación con el procedimiento actualmente establecido, revisar el funcionamiento del sistema de comunicación automatizada de actos de reconocimiento del derecho, a los efectos de que se cumpla lo dispuesto en la normativa en cuanto a la simultaneidad con el acto de notificación al interesado, comprobando que esta se está cumpliendo y, en caso contrario, introduciendo las medidas correctoras pertinentes.

- Sugerir que, en relación con el acto de ordenación del pago, se fija expresamente en la normativa un plazo para su emisión (actualmente, se limita a señalar que se ordenará a la entidad de crédito el pago, "previos los trámites que procedan", sin mayor precisión al respecto). Tal plazo habría de computarse desde la notificación del acto de reconocimiento al interesado o, lo que debería ser lo mismo por la simultaneidad exigida por la norma, desde que el Ministerio de Fomento reciba la comunicación de dicho acto.

- Sugerir la fijación de un plazo para la emisión de la orden de pago, que, además de aportar seguridad jurídica y suponer una regla de ordenación dirigida a la Administración consecuente con los principios de impulso de oficio y celeridad consagrados en la legislación sobre el procedimiento administrativo, contribuirá a generar certidumbre a los ciudadanos en cuanto al posible derecho a la percepción intereses de demora, si esta se produce.

- Sugerir que, en los actos de reconocimiento del derecho, se informe sobre la posibilidad de percibir intereses si se producen las citadas demoras en el pago y, en su caso, de los requisitos exigidos por la legislación en materia presupuestaria acerca de esta cuestión.

## A DISTINTAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

### AO_31_12

En relación con la protección eficaz del derecho constitucional a la vivienda en un entorno de crisis económica:

- Ampliar los supuestos de beneficiarios de las normas que han sido aprobadas recientemente para proteger a los deudores en riesgo de ejecución hipotecaria.

- Promover el alquiler social de las viviendas como alternativa al desahucio.

- Incrementar los supuestos de acogimiento a las medidas de reestructuración de las deudas hipotecarias.

- Establecer los supuestos en los que se podrían acoger a la dación en pago los deudores como uno de los posibles medios para liquidar la deuda hipotecaria.

- Regular un sistema de reestructuración de deudas, articulando mecanismos que busquen soluciones cuando se generen, de buena fe, situaciones de sobreendeudamiento.

- Instar a que se adopten medidas al objeto de que las entidades financieras destinen, al menos, todas las viviendas protegidas de su titularidad al fin para el que fueron construidas.

- Poner en marcha de forma urgente el Fondo Social de Viviendas y dotarlo de los suficientes inmuebles para dar respuesta a los adquirentes de buena fe que sean desahuciados por circunstancias sobrevenidas.

- Reformar la normativa fiscal y tributaria para evitar que los deudores de buena fe vean agravada su situación personal por las cargas impositivas, tales como el impuesto de transmisiones o de plusvalías y otro tipo de impuestos.

- Crear o reforzar servicios públicos de asesoramiento, orientación y mediación entre las entidades financieras y los propietarios que se encuentren en dificultades de pago.

- Sugerir el aplazamiento del pago del precio o en su caso, del alquiler, ante la entidad financiera en determinados supuestos y condiciones.

# CAPÍTULO 7

# LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

7

# LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

## 7.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.

El artículo 26 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, establece la obligación legal de todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral de auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones.

El incumplimiento del deber legal de colaborar con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra lleva aparejado, entre otras posibles medidas legales, el reflejo de la falta de colaboración en el informe anual.

En este sentido, el artículo 24 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, señala que la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones públicas, o de sus superiores responsables, al envío del informe inicial o documentación solicitados o al acceso a éstos, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra.

Asimismo, el artículo 34.2 de la misma Ley Foral dispone que, si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias para la adopción de nuevas medidas, dentro de un plazo que no excederá los dos meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o esta no informa al Defensor del Pueblo de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas o no obtuviera una justificación adecuada, el Defensor del Pueblo 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 el Defensor que era posible una solución positiva, esta no se ha conseguido.

El incumplimiento grave del deber de colaboración tiene incluso un tratamiento penal. En este sentido, el artículo 502.2 del Código Penal tipifica la obstaculización de la investiga-

ción del Defensor del Pueblo u órgano equivalente de las Comunidades Autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que estos soliciten o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación, como delito contra las instituciones del Estado y la división de poderes, pudiendo imponerse una pena de suspensión de empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años a las autoridades o funcionarios que lo cometan.

## 7.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

Con carácter general, en 2012, las Administraciones públicas de Navarra han colaborado con el Defensor del Pueblo facilitándole o permitiéndole el desarrollo normal de sus investigaciones.

No obstante, se han dado algunos casos puntuales en los que las Administraciones públicas supervisadas no han colaborado con la institución.

Procede, por ello, mencionar a las Administraciones que se ha considerado que no han colaborado con el Defensor del Pueblo de Navarra y que, por tanto, han incumplido su deber legal de una forma manifiesta. Tales son:

**DEPARTAMENTO DE POLÍTICA SOCIAL, IGUALDAD, DEPORTE Y JUVENTUD-DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES:**

**Expediente:** AO_7_12
**Materia:** Consumo. Protección de los derechos de los consumidores.
**Tipo:** Sugerencias y recordatorio del deber de colaboración

Actuación de oficio sobre la comprobación de cómo funcionan las garantías públicas de protección de los derechos del consumidor, a partir de las quejas recibidas en esta institución.
**Pendiente de cierre.**

**DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES**

**Expediente:** AO_29_12
**Materia:** Consumo. Protección de los derechos de los consumidores.
**Tipo:** Requerimiento de documentación administrativa

Actuación de oficio sobre la comprobación de cómo funcionan las garantías públicas de protección de los derechos del consumidor, a partir de las quejas recibidas en esta institución.
**Pendiente de cierre.**

**MANCOMUNIDAD DE LA RIBERA**

**Expediente:** 11/389
**Materia:** Hacienda. Hacienda local. Tasas
**Tipo:** Recomendación
**Queja:** Exacción de dos tasas por la Mancomunidad de la Ribera por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos en un único inmueble, por estar dado de alta en el Impuesto de Actividades Económicas.
**Cierre:** 30/03/2012

**Expediente:** 12/345
**Materia:** Hacienda. Hacienda Local. Tasas
**Tipo:** Petición de informe
**Queja:** Providencia de embargo girada por la Mancomunidad de la Ribera por el impago de una tasa de basuras correspondiente a la vivienda donde reside, pero que no es de su propiedad.
**Pendiente de cierre.**

**Expediente:** AO_8_12
**Materia:** Hacienda. Hacienda Local. Tasas
**Tipo:** Requerimiento de documentación

Actuación de oficio sobre los criterios establecidos para el cobro de la tasa de basuras en la Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos y demás actividades prestadas en relación con dicho servicio.
**Pendiente de cierre.**

**AYUNTAMIENTO DE OCHAGAVÍA**

**Expediente:** 11/496
**Materia:** Medio ambiente. Contaminación acústica.
**Tipo:** Recordatorio de deberes legales y recordatorio de colaboración.
**Queja:** Ruido producido por actividades industriales próximas a la vivienda de la persona promotora de la queja.
**Cierre:** 19/02/2013

**UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA**

**Expediente:** 12/958
**Materia:** Educación. Derechos de los alumnos
**Tipo:** Petición de información
**Queja:** Disconformidad de varios alumnos de la Universidad Pública de Navarra con la modificación de horarios lectivos del grado de Maestro de Primaria.
**Pendiente de cierre.**

**Expediente:** 12/959
**Materia:** Educación. Derechos de los alumnos.
**Tipo:** Petición de información
**Queja:** Disconformidad de varios alumnos de la Universidad Pública de Navarra con la modificación de horarios lectivos del grado de Maestro de Primaria.
**Pendiente de cierre.**

Estos casos han sido incluidos en el Registro de Entidades No Colaboradoras con la institución, creado por Resolución, 43/2007, de 9 de noviembre, del Defensor del Pueblo de Navarra (Boletín Oficial del Parlamento número 34, de 30 de noviembre de 2007), con mención expresa de las Administraciones públicas no colaboradoras.

# CAPÍTULO 8

# LA RELACION DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

8

# LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL

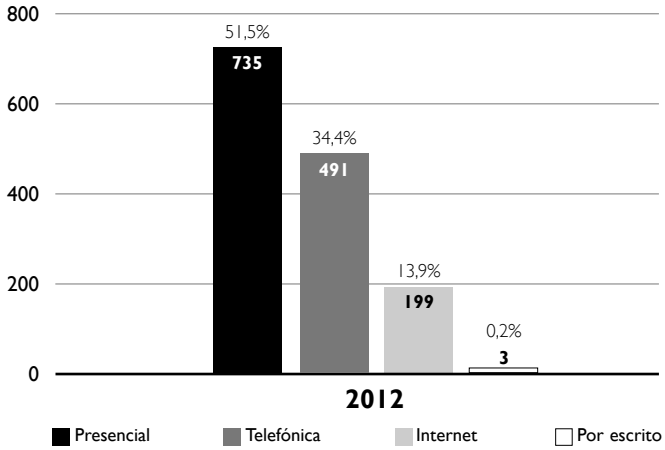
## 8.1. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

En 2012, la Oficina de Atención Ciudadana de la institución registró un total de 1.428 consultas.

De ellas, 1.259 (88,16%) fueron individuales. No obstante, en muchas de estas, principalmente en las consultas sobre bienestar social y educación, el asunto expuesto excedía lo individual y afectaba a familias. Del total de consultas, 169 (el 13,18%) se presentaron por colectivos, es decir, por grupos de personas, entidades representativas de intereses o entidades con personalidad jurídica.

En el 51,5% de todos los casos, la consulta se formuló de forma personal y directa en la misma Oficina de Atención Ciudadana. En un 34,4%, la consulta se efectuó de forma telefónica. En un 13,9%, se hizo a través de internet, y en el 0,2%, por correo ordinario.

**Tipo de consultas**



Como puede verse, una de cada dos personas o colectivos que plantea una consulta al Defensor del Pueblo de Navarra lo hace acudiendo personalmente a la Oficina, buscando con ello la cercanía y la atención personalizada que este servicio público ofrece.

El listado de materias sobre las que recayeron las consultas fue el siguiente:

| MATERIAS | Nº CONSULTAS | % |
|---|---|---|
| Bienestar Social | 208 | 14,57% |
| Euskera | 120 | 8,40% |
| Sanidad | 95 | 6,65% |
| Educación y Enseñanza | 80 | 5,60% |
| Garantías de los ciudadanos | 75 | 5,25% |
| Vivienda | 72 | 5,04% |
| Justicia | 68 | 4,76% |
| Función Pública | 67 | 4,69% |
| Seguridad Social | 51 | 3,57% |
| Medio Ambiente | 42 | 2,94% |
| Hacienda | 41 | 2,87% |
| Consumo | 34 | 2,38% |
| Urbanismo | 34 | 2,38% |
| Tráfico | 30 | 2,10% |
| Interior | 27 | 1,89% |
| Funcionamiento de Entidades Locales | 24 | 1,68% |
| Trabajo | 22 | 1,54% |
| Extranjería | 21 | 1,47% |
| Obras Públicas | 19 | 1,33% |
| Servicios Públicos | 17 | 1,19% |
| Agricultura | 7 | 0,49% |
| Deporte | 3 | 0,21% |
| Industria | 2 | 0,14% |
| Juventud | 1 | 0,07% |
| Turismo | 1 | 0,07% |
| Varios | 267 | 18,70% |
| **TOTAL** | **1.428** | **100,0%** |

Como se comprueba, el mayor número de consultas versó sobre bienestar social (14% de las formuladas), el uso del euskera en las Administraciones públicas (8% de las formuladas) y sanidad (6,65% de las formuladas).

El cuarto grupo lo conforman las consultas de educación o enseñanza (5,60%).

En quinto lugar se sitúan las consultas relativas a las garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas (5,25%). Les siguen las consultas sobre justicia (4,76%), y función pública (4,69%).

El contenido principal de las consultas fue el siguiente:

- En **bienestar social**, predominaron un año más las consultas relacionadas con la prestación de ayudas a personas sin recursos económicos, principalmente sobre los

plazos de concesión de la renta básica y de la renta de inclusión social (ante la demora en su reconocimiento o pago). Asimismo, se formularon numerosas consultas sobre protección de menores y adolescentes, ayudas del sistema de la dependencia y ayudas a las familias.

- En cuanto al **uso del euskera** en las Administraciones públicas de Navarra, la mayoría se presentaron por la fundación privada "Observatorio de Derechos Lingüísticos-Behatokia". Estas consultas versaron en su mayor parte sobre la no utilización del euskera en la edición de impresos, folletos y demás material divulgativo y en la rotulación de calles o vías de tráfico.

- En **sanidad**, fueron numerosas las consultas referidas a la demora en la atención especializada (listas de espera) y a las reclamaciones por atención sanitaria, solicitando información sobre los cauces de reclamación existentes. También predominaron las consultas acerca del copago farmacéutico y sobre los requisitos exigidos para ser derivados los pacientes a otros centros sanitarios.

- En **educación**, las consultas principales se refirieron principalmente a los criterios de concesión y denegación de becas y ayudas al estudio, a los servicios de transporte y comedor de diferentes centros escolares, y a cuestiones sobre convivencia o acoso escolar.

- En lo que se refiere a las **garantías** de los ciudadanos, al igual que años anteriores, las consultas más numerosas se refirieron a los plazos que tienen las Administraciones públicas para responder las solicitudes, instancias o recursos administrativos presentados por los ciudadanos. Asimismo se realizaron numerosas consultas acerca del derecho de los ciudadanos a una atención adecuada y respetuosa por parte de los empleados de la Administración.

- Las consultas sobre **justicia** tuvieron como principal temática la actuación profesional de abogados, y diferentes colegios profesionales. También se atendieron consultas sobre la disconformidad de los ciudadanos con el pronunciamiento contenido en las sentencias judiciales y la posibilidad de plantear recursos frente a estas. Asimismo, se realizaron consultas acerca de los retrasos y las denegaciones de inscripción en los diferentes Registros Civiles.

- En **función pública**, abundaron las consultas sobre los requisitos exigidos para participar en las diferentes convocatorias de ingreso aprobadas por las Administraciones públicas de Navarra, y las posibilidades de revisar calificaciones, ser atendidos por los tribunales, así como de impugnar los resultados. También se formularon consultas por funcionarios públicos de las Administraciones de Navarra acerca de sus derechos.

- En **vivienda**, las consultas pusieron de manifiesto las dificultades económicas que atraviesan los ciudadanos, ya que se presentaron numerosas consultas acerca de la imposibilidad de sufragar la renta del alquiler de las viviendas de protección oficial

donde residen, debido a la minoración o denegación de subvenciones que venían percibiendo en años anteriores, las posibilidades de renunciar a las viviendas de protección oficial en régimen de propiedad que les han sido adjudicadas, y algunas consultas también se refirieron a las deficiencias constructivas en viviendas de protección oficial.

- Las consultas sobre **Seguridad Social** trataron principalmente sobre los procesos de declaración de incapacidad y sobre el reintegro de prestaciones recibidas indebidamente.

- Como en años anteriores, las consultas sobre **medio ambiente** tuvieron como principal temática la contaminación acústica, en particular los ruidos padecidos por los ciudadanos en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas que podrían superar el nivel máximo de ruido permitido por la legislación foral.

- En **hacienda**, el mayor número de consultas versó sobre los tributos locales y las tasas de las Mancomunidades. Las consultas sobre los tributos de la Hacienda Tributaria de Navarra versaron, en su mayoría, sobre la normativa relativa al Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

- Las consultas sobre **comercio y consumo** tuvieron como tema principal la protección de los consumidores, fundamentalmente frente a las compañías de telefonía, así como frente a las compañías de electricidad o de gas.

- En **urbanismo**, los ciudadanos solicitaron asesoramiento sobre el derecho de acceso a la información urbanística, la protección de la legalidad urbanística y los procedimientos de aprobación del planeamiento urbanístico.

- En **tráfico**, los ciudadanos plantearon fundamentalmente sus consultas respecto a las sanciones que se les impusieron, así como sobre el procedimiento sancionador.

- En materia de **interior**, las consultas versaron sobre actuaciones policiales, seguidas de diferentes trámites administrativos.

- En **trabajo**, las consultas se refirieron a los requisitos de acceso a las prestaciones por desempleo y a las posibles prestaciones que les pudieran corresponder una vez agotadas estas. Asimismo, se plantearon consultas acerca de los requisitos para acceder a los cursos de formación para desempleados.

- En materia de **extranjería**, destacaron las consultas sobre los trámites precisos para la obtención de los permisos de residencia y trabajo, y sobre la convalidación de matrimonios celebrados en el extranjero.

- En **obras públicas**, destacaron las consultas sobre la obligación de las entidades locales de mantener y conservar en buen estado los caminos públicos, así como los perjuicios ocasionados por la realización de determinadas infraestructuras.

- En **servicios públicos**, las consultas versaron fundamentalmente sobre las dificultades de personas discapacitadas para utilizar el transporte público, así como sobre el servicio de abastecimiento de aguas y el servicio de recogida de basuras.

- En **agricultura**, predominaron, un año más, las consultas referentes a los procesos de concentración parcelaria.

- Las consultas **jurídico-privadas** versaron sobre materias de diversa índole, si bien predominaron las consultas sobre problemas con entidades bancarias, mayoritariamente acerca de las llamadas participaciones preferentes y las comisiones de las entidades bancarias por diferentes servicios. Asimismo, al igual que otros años, siguen planteándose consultas sobre problemas vecinales.

## 8.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL.

Durante el año 2012, el Defensor del Pueblo de Navarra, por sí o por medio de sus asesores, mantuvo contacto con varias entidades representativas de intereses sociales y profesionales, así como con diversos colectivos de personas.

Entre estas entidades o colectivos, cabe mencionar las siguientes:

- BEHATOKIA-Fundación Observatorio de derechos lingüísticos.
- Red de lucha contra la pobreza.
- CORMIN-Comité de representantes de las personas con discapacidad en Navarra.
- USPAN-Unión de Sindicatos de la Profesionales de la Administración Pública de Navarra.
- Asociación ETXERAT ELKARTEA.
- Asociación SOS RACISMO.
- APAMO-Asociación de Padres y Tutores de Personas con Retraso Mental Severo del centro Monjardín de Pamplona.
- Comisión Antisida de Navarra.
- Asociación SARE.
- APRODEMM-Asociación Proderechos de la Mujer Maltratada.
- Sección sindical de UGT del Ayuntamiento de Pamplona Policías de Navarra.
- Colegio Oficial de Psicólogos de Navarra.
- Agentes de Igualdad de Oportunidades de distintas entidades públicas de Navarra.

Asimismo, se han dirigido a esta institución solicitando su intervención, bien a través de quejas, consultas, actuaciones de oficio o propuestas de mejora de los servicios públicos o de la legislación, las siguientes entidades y colectivos sociales:

- Comisión Antisida de Navarra.
- Asociación SARE.
- Colegio de Abogados de Pamplona.
- Plataforma en Defensa de las Personas Dependientes.
- Agentes de Igualdad de Oportunidades de distintas entidades locales de Navarra.
- CORMIN-Comité de Representantes de las Personas con Discapacidad en Navarra.
- APAMO-Asociación de Padres y Tutores de Personas con Retraso Mental Severo del centro Monjardín de Pamplona.
- APRODEMM-Asociación Proderechos de la Mujer Maltratada
- Plataforma de Salud en Navarra.
- ANEABE-Asociación Nacional de Empresas de Aguas de Bebidas Envasadas.
- Sindicato ELA.
- Asamblea de profesores, padres y alumnos y de otros miembros de la comunidad educativa del Instituto Elortzibar de Noáin.
- Plataforma Vecinal "Construyendo Sarriguren; Hazi eta Hezi".
- APYMA del Colegio Público Bernat Etxepare.
- APYMA Mendialdea Guraso Elkartea.
- APYMAS de los Colegios Públicos Patxi Larrainzar, Salduzelai, Orkoien y Buztintxuri.
- APYMA Virgen del Castillo del Colegio Público San Benito de Miranda de Arga.
- APYMA del Colegio Público "Santa Vicenta María" de Cascante.
- APYMA Zumedia del Colegio Público Virgen Blanca de Huarte.
- Asociación de Inspectores de Educación de Navarra.
- USPAN-Unión de Sindicatos de la Profesionales de la Administración Pública de Navarra.
- SPA-Sindicato del Personal Administrativo de las Instituciones Públicas de Navarra.
- Agrupación Socialista de Andosilla.
- Grupo Municipal Bildu Gares del Ayuntamiento de Puente la Reina.
- SEO-Sociedad Española de Ornitología
- Asociación GURELUR–Fondo Navarro para la Protección del Medio Natural.
- Colectivo de Personas en Paro.
- Plataforma por el Derecho a la Renta Básica en Navarra, integrada por Red de Lucha contra la Pobreza y Exclusión Social, AXOLA, SOS Racismo de Navarra, ODS Hormiga Atómica, Plataforma Papeles y Derechos Denontzat.
- Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social.
- Red de Economía Alternativa y Solidaria.
- Coordinadora de ONGD de Navarra.
- BEHATOKIA-Fundación Observatorio de derechos lingüísticos
- Agrupación Profesional de Policía Municipal de Pamplona.
- Asociación Etxerat Nafarroa.
- Asociación Rusa-Navarra Ráduga.
- Club Deportivo El Cerco de Artajona
- Comunidad de Vecinos calle Esquíroz número 16 de Pamplona

- ADECANA-Asociación de cazadores de Navarra.
- Grupo cultural del Movimiento 15 M de Pamplona/Iruña.
- Red Estratégica de Cultura.
- COAVN-Delegación Navarra del Colegio Oficial de Arquitectos Vasco Navarro.
- Asociación vecinal del Valle de Egüés-Urbi Auzo Elkartea.
- Asociación Plaza del Castillo, telespectadores y radioyentes y usuarios de medios de comunicación.
- Asociación Adeni Navarra.
- Asociación Lamias-Mujeres Jóvenes de Navarra-Nafarroako Emakume Gazteak.
- Colegio de Abogados de Córdoba.
- Asociación Jubilados en Marcha.
- Asociación Observatorio del Mayor de Navarra.
- Comisión de Personal de la Policía Foral de Navarra.

# CAPÍTULO 9

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

9

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN

## 9.1. LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA UTILIDAD Y EFICACIA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

Al igual que, en años anteriores, en el año 2012 solicitamos la opinión de los ciudadanos y ciudadanas sobre el funcionamiento de la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra.

La valoración se ha realizado mediante el cumplimiento de una encuesta anónima enviada a las personas usuarias de la institución. Esta encuesta se remite a los ciudadanos en el momento en que se les comunica el resultado finalmente obtenido tras la tramitación de su queja, es decir, en el momento de cierre de la queja. De este modo, cuando estos responden a las preguntas del cuestionario disponen de información completa y suficiente sobre el efecto que ha tenido la intervención de la institución en la solución de su problema.

La evaluación de estos cuestionarios se realiza mensualmente, lo que permite detectar áreas de mejora e incorporar los cambios precisos para dar un mejor servicio a quienes demandan nuestra intervención.

En este epígrafe, se refleja el resultado anual obtenido tras la evaluación de todos los cuestionarios recibidos en 2012, que fueron 127, cifra prácticamente coincidente con la del año 2011 (128).

Las preguntas y más importantes obtenidos del análisis son:

### ¿Cómo ha conocido la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

| | | |
|---|---|---|
| 1. A través de familiares o conocidos | 30 | 24% |
| 2. Ya tenía experiencia de otros contactos | 24 | 19% |
| 3. Por consejo de alguna Administración | 13 | 10% |
| 4. Por los medios de comunicación (prensa, radio, televisión...) | 44 | 35% |
| 5. Otros | 15 | 12% |
| (en blanco) | 1 | 1% |
| **TOTAL** | **127** | **100%** |

### ¿Cómo valora la atención prestada desde la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra?

| | | |
|---|---|---|
| 1. Muy buena | 85 | 67% |
| 2. Buena | 34 | 27% |
| 3. Regular | 2 | 2% |
| 4. Mala | 1 | 1% |
| 5. Muy mala | 5 | 4% |
| (en blanco) | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **127** | **100%** |

Como se desprende, más de 9 de cada 10 diez encuestados valoran como muy buena o buena la atención prestada.

### ¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso?

| | | |
|---|---|---|
| 1. Muy largo | 11 | 9% |
| 2. Largo | 19 | 15% |
| 3. Razonable | 69 | 54% |
| 4. Corto | 20 | 16% |
| 5. Muy corto | 7 | 6% |
| (en blanco) | 1 | 1% |
| **TOTAL** | **127** | **100%** |

El resultado de esta pregunta pone de manifiesto que casi 8 de cada 10 encuestados consideran que el plazo de tramitación de las quejas es razonable o corto.

**¿Considera que la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido útil para resolver su problema?**

| | | |
|---|---|---|
| 1. Sí, la considero muy útil | 49 | 39% |
| 2. Sí, la considero bastante útil | 38 | 30% |
| 3. No, la considero poco útil | 15 | 12% |
| 4. No, la considero muy poco útil | 17 | 13% |
| 5. Totalmente inútil | 0 | 0% |
| (en blanco) | 8 | 6 |
| **TOTAL** | **127** | **100%** |

Como puede apreciarse, 7 de cada 10 ciudadanos considera bastante útil o muy útil el servicio ofrecido por el Defensor del Pueblo de Navarra para resolver su problema.

**¿Cómo valora la información recibida desde la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?**

| | | |
|---|---|---|
| 1. Muy buena | 74 | 58% |
| 2. Buena | 44 | 35% |
| 3. Regular | 2 | 2% |
| 4. Mala | 3 | 2% |
| 5. Muy mala | 4 | 3% |
| (en blanco) | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **127** | **100%** |

Por tanto, más de 9 de cada 10 encuestados califican de buena o muy buena la información recibida.

**¿Considera que los escritos que se le han enviado desde la institución son claros y comprensibles?**

| | | |
|---|---|---|
| 1. Muy claros | 56 | 44% |
| 2. Claros | 47 | 37% |
| 3. Comprensibles | 12 | 9% |
| 4. Poco claros | 5 | 4% |
| 5. Nada claros | 3 | 2% |
| (en blanco) | 4 | 3% |
| **TOTAL** | **127** | **100%** |

De las respuestas se desprende que nueve de cada diez encuestados consideran que los escritos recibidos son muy claros, claros o comprensibles.

**¿Está de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo respecto a su queja?**

| | | |
|---|---|---|
| 1. Completamente de acuerdo | 56 | 44% |
| 2. De acuerdo | 35 | 28% |
| 3. De acuerdo, en parte | 15 | 12% |
| 4. En desacuerdo | 7 | 6% |
| 5. Completamente en desacuerdo | 8 | 6% |
| (en blanco) | 6 | 5% |
| **TOTAL** | **127** | **100%** |

Por tanto, casi 7 de cada 10 encuestados manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo con la decisión adoptada.

**¿Recomendaría a otras personas acudir a la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?**

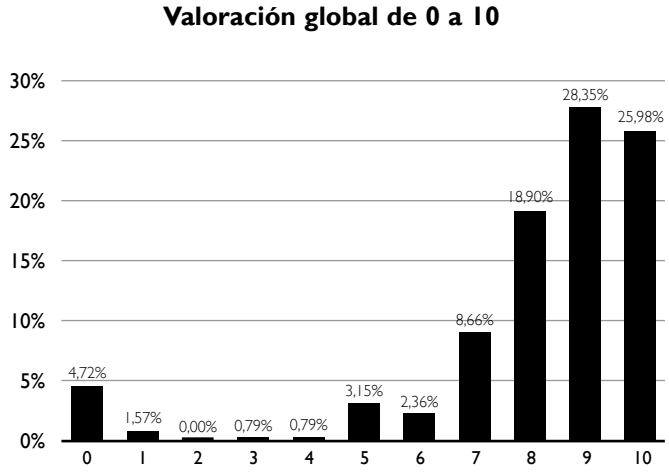
| | | |
|---|---|---|
| 1. Sí | 110 | 87% |
| 2. No | 12 | 9% |
| En última instacia | 0 | 0% |
| No por ahora | 0 | 0% |
| (en blanco) | 5 | 4% |
| **TOTAL** | **127** | **100%** |

Casi 9 de cada 10 de los encuestados respondió que sí, y uno de cada 10 que no.

**Con independencia de la resolución adoptada, ¿cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la institución en relación a su problema?**

| | | |
|---|---|---|
| 0 | 6 | 5% |
| 1 | 2 | 2% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 1 | 1% |
| 4 | 1 | 1% |
| 5 | 4 | 3% |
| 6 | 3 | 2% |
| 7 | 11 | 9% |
| 8 | 24 | 19% |
| 9 | 36 | 28% |
| 10 | 33 | 26% |
| (en blanco) | 6 | 5% |
| **TOTAL** | **127** | **100%** |

La media de la valoración de los ciudadanos se sitúa en un 8,0. La moda o valor más frecuente es el 9 (28%), seguido del 10 (26%).




Como puede verse, más de 7 de cada 10 encuestados puntúan con 8 o nota superior la intervención de la institución.

## 9.2. PLAZOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS.

Los tiempos medios de tramitación de las quejas en el año 2012 han sido los siguientes:

| TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (en días) | 2012 |
|---|---|
| Desde el inicio hasta el acuse de recibo al ciudadano | 1,9 |
| Desde inicio hasta la admisión a trámite de la queja | 8,3 |
| Desde el inicio hasta el cierre de la queja | 60,2 |
| **Número de quejas gestionadas** | **1.510** |

Como puede verse, el tiempo medio de tramitación de una queja es de 60,2 días.

# ANEXO

# LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO CORRESPONDIENTE A 2012

Defensor del Pueblo de Navarra
Nafarroako Arartekoa

# Anexo

# ANEXO

# LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO CORRESPONDIENTE A 2012

En este apartado se recogen los datos principales de las Resoluciones que han sido aceptadas por las diferentes Administraciones públicas durante el año 2011.

El artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, al definir el contenido del informe anual a presentar al Parlamento de Navarra, dispone que "*el informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la institución en el período que corresponda*".

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2012, cabe destacar lo siguiente:

1. Los créditos iniciales fueron 822.059,03 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo o consolidado.

2. Las obligaciones reconocidas netas han sido 698.894,03 euros, lo que supone **un grado de ejecución del 85,02%** respecto del presupuesto consolidado.

3. El resultado presupuestario del ejercicio ha sido un superávit de 122.838,61 euros.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2012, clasificados en gastos por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), son los siguientes:

| Tipo de operación | Créditos definitivos | Obligaciones reconocidas | % Ejecución |
|---|---|---|---|
| **Operaciones corrientes** | **782.259,03** | **659.601,66** | **84,32%** |
| **Operaciones de capital** | **39.800,00** | **39.292,37** | **98,72%** |
| **TOTALES** | **822.059,03** | **698.894,03** | **85,02%** |

A continuación, se muestra el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

## A) ESTADO DE GASTOS

Se presentan, relacionadas por capítulo económico de gastos, las previsiones presupuestarias, las obligaciones reconocidas netas y el porcentaje de ejecución correspondientes al ejercicio 2012:

**Liquidación del Presupuesto de Gastos**
**Ejercicio 2012**

| CAPÍTULOS | PREVISIONES | OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS | EJECUCIÓN (%) |
|---|---|---|---|
| 1 Gastos de personal | 503.559,03 | 468.350,11 | 93,01% |
| 2 Gastos en bienes corrientes y servicios | 244.600,00 | 159.559,49 | 65,23% |
| 4 Transferencias corrientes | 34.100,00 | 31.692,06 | 92,94% |
| 6 Inversiones reales | 39.500,00 | 39.292,37 | 99,47% |
| 7 Transferencias de capital | 0,00 | 0,00 | 0,00% |
| 8 Activos financieros | 200,00 | 0,00 | 0,00% |
| 9 Pasivos financieros | 100,00 | 0,00 | 0,00% |
| TOTAL | 822.059,03 | 698.894,03 | 85,02% |

## B) ESTADO DE INGRESOS

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos pone de manifiesto que estos proceden, fundamentalmente, de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral, ya que representan el 99,83% del total de los ingresos del ejercicio.

**Liquidación del Presupuesto de Ingresos**
**Ejercicio 2012**

| CAPÍTULOS | PREVISIONES | DERECHOS RECONOCIDOS NETOS | EJECUCIÓN (%) |
|---|---|---|---|
| 3 Tasas y otros ingresos | 100,00 | 0,00 | 0,00% |
| 4 Transferencias corrientes | 781.150,00 | 781.150,00 | 100,00% |
| 5 Ingresos patrimoniales | 1.009,03 | 882,64 | 87,47% |
| 7 Transferencias de capital | 39.525,60 | 39.525,60 | 100,00% |
| 8 Activos financieros | 174,40 | 174,40 | 100,00% |
| 9 Pasivos financieros | 100,00 | 0,00 | 0,00% |
| TOTAL | 822.059,03 | 821.732,64 | 99,96 |

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Ararteko

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa