Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

# INFORME ANUAL 2016

# ÍNDICE

**CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN ..... 1**

**CAPÍTULO II. QUEJAS ..... 18**

**2.1. DATOS GENERALES. ..... 18**

**2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS. ..... 19**

**2.3. QUEJAS ADMITIDAS. ..... 25**

**2.4. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA O A OTROS ALTOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS. ..... 26**

**2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES. ..... 27**

**2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS. ..... 29**

**2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. ..... 31**

**2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS. ÍNDICE DE EFICIENCIA. ..... 37**

**2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS. ..... 38**

**CAPÍTULO III. ACTUACIONES DE OFICIO ..... 120**

**3.1. DATOS GENERALES. ..... 120**

**3.2. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES. ..... 127**

3.2.1. Exención del Impuesto de Circulación a vehículos de discapacitados. ..... 127

3.2.2. Anteproyecto de Ley Foral de modificación de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto. ..... 131

3.2.3. Atención a personas con enfermedades raras. ..... 134

3.2.4. Reconocimiento de estudios oficiales realizados en modelo D para el acceso al empleo público de las Administraciones públicas. ..... 141
3.2.5. Modificación de Ley Foral de Servicios Sociales en una infracción genérica. ..... 145
3.2.6. Visita a un piso de protección de menores de Huarte. ..... 148
3.2.7. Circulación de bicicletas por las aceras de Pamplona. ..... 151
3.2.8. Ley 69 del Fuero Nuevo sobre el reconocimiento del hijo por sus progenitores. ..... 157
3.2.9. Ley 257 del Fuero Nuevo sobre la pérdida del usufructo de fidelidad por falta de inventario. ..... 161
3.2.10. Procedimiento de nombramiento de directores en centros escolares. ..... 170
3.2.11. Finalización del régimen de protección de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento. ..... 175
3.2.12. Visita a un centro de discapacidad intelectual. ..... 187
3.2.13. Cese de la señal de la cadena de televisión ETB en la Comarca de Pamplona, la Zona Media y la Ribera de Navarra. ..... 189
3.2.14. Visita a una residencia-hogar para personas con trastorno mental grave. ..... 191
3.2.15. Escasez del personal examinador en la Jefatura Provincial de Tráfico. ..... 192
3.2.16. Protección del lugar de la Batalla de Noáin. ..... 195
3.2.17. Falta de elaboración de un plan de mejora de la calidad del aire en la Ribera de Navarra. ..... 199
3.2.18. Participación en el proceso de creación de una banca pública de Navarra. ..... 203
3.2.19. Atropellos en el barrio de Ermitagaña (Pamplona). ..... 206
3.2.20. Garantía de la sanidad pública universal. ..... 207
3.2.21. Fallecimiento de un menor. ..... 210
3.2.22. Falta de realización de las pruebas de ecografía en el Servicio de Urgencias del Hospital de Navarra en horario nocturno. ..... 214

3.2.23. Proposición de Ley Foral de Cuentas Abiertas. ..... 215
3.2.24. Aprobación de mapas de ruidos de los grandes ejes viarios y ferroviarios existentes en Navarra. ..... 218
3.2.25. Ampliación del colegio público San Pedro de Mutilva. ..... 220
3.2.26. Desacuerdo con la modificación de jornadas y retribuciones de la Policía Foral de Navarra. ..... 223
3.2.27. Instalación de velatorios en los bajos de viviendas. ..... 226
3.2.28. Fallecimiento de un detenido en dependencias policiales. ..... 230
3.2.29. Situación de colapso en la oficina del Documento Nacional de Identidad de Pamplona. ..... 232
3.2.30. Infrautilización del centro penitenciario de Pamplona. Traslado de presos navarros al centro de Pamplona que lo soliciten. ..... 233
3.2.31. Adelanto de la renta garantizada y de ayudas de emergencia por parte de Cáritas de Navarra. ..... 235
3.2.32. Limitaciones que impone la ley 272 del Fuero Nuevo a la capacidad dispositiva del testador en caso de matrimonio en segundas nupcias. ... 239
3.2.33. Detención de una cooperante navarra por las autoridades griegas. ..... 241
3.2.34. Declaración de los Defensores del Pueblo sobre la situación humanitaria catastrófica en Siria. ..... 243

**3.3. XXXI JORNADAS DE COORDINACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO: LA INVASIÓN DEL DOMICILIO POR RUIDOS. ..... 244**

**3.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA. ..... 248**

3.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas. ..... 248
3.4.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años ..... 264
3.4.3. Sugerencias. ..... 269

**CAPÍTULO IV. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ..... 273**

**4.1. DATOS GENERALES. ..... 273**

**4.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS. ..... 276**

4.2.1. Propuesta relativa a la valoración de la circunstancia de la discapacidad en los procedimientos de promoción interna, definitiva o temporal, de funcionarios, en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos..... 276

4.2.2. Propuesta para la adopción de medidas normativas de apoyo a familias monoparentales. ..... 278

4.2.3. Propuesta para que, en la contratación temporal de personal docente de enseñanza secundaria y de profesores técnicos de formación profesional, se de preferencia a los aspirantes que tengan formación pedagógica y didáctica y así lo acrediten. ..... 280

4.2.4. Propuesta para la modificación de la preferencia de la Hacienda pública en el cobro de los créditos. ..... 282

4.2.5. Propuesta para la revisión de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo, en determinados aspectos relativos al sistema de compensación. ..... 284

4.2.6. Propuesta para pasar del antiguo sistema de Montepíos al regulado en la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre el régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra. ..... 290

4.2.7. Propuesta para que los vigilantes de carretera pasen a formar parte del mismo nivel que los Agentes de la Policía Foral y los Guardas Forestales (nivel C). ..... 292

4.2.8. Propuesta para que se modifique la Resolución del 19 de mayo de 2016 del Parlamento de Navarra, por la que la Cámara Foral insta al Gobierno de Navarra a activar un protocolo sanitario de actuación sobre fibromialgia y fatiga crónica. ..... 295

4.2.9. Propuesta para que se consideren formas alternativas de comunicación a los pacientes que se encuentran en lista de espera de intervención quirúrgica. ..... 297

4.2.10. Propuesta para que se incluya la bibliografía en el temario de las oposiciones de Bombero al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. ..... 299

4.2.11. Propuesta para el ámbito único para presentarse a “pruebas de oposición por promoción”. ..... 300

4.2.12. Propuesta para que se revise la normativa aplicable a la medida judicial de convivencia en grupo educativo en el centro de cumplimiento de medidas judiciales para menores de Aranguren. ..... 301

4.2.13. Propuesta para que las esquelas figuren en la página web del Registro Civil. ..... 303

**CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 305**

**5.1. INTRODUCCIÓN. ..... 305**

**5.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES DE CARÁCTER GENERAL. ..... 306**

5.2.1. Acceso a un empleo público. ..... 306

5.2.2. Agricultura ..... 314

5.2.3. Bienestar social ..... 314

5.2.4. Cultura ..... 329

5.2.5. Deporte. ..... 331

5.2.6. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana. Transparencia ..... 332

5.2.7. Derecho Civil Foral de Navarra. ..... 334

5.2.8. Educación. ..... 335

5.2.9. Euskera ..... 341

5.2.10. Función pública. ..... 344

5.2.11. Hacienda pública. ..... 358

5.2.12. Justicia ..... 364

5.2.13. Medio ambiente ..... 365

5.2.14. Protección de datos. ..... 372

5.2.15. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas. .. 373
5.2.16. Sanidad ..... 373
5.2.17. Seguridad ciudadana ..... 385
5.2.18. Servicios públicos..... 388
5.2.19. Trabajo ..... 390
5.2.20. Tráfico y seguridad vial ..... 392
5.2.21. Urbanismo ..... 395
5.2.22. Vivienda ..... 402
**5.3. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES PARA CASOS PARTICULARES. ..... 407**
5.3.1. Acceso a un empleo público..... 407
5.3.2. Agricultura ..... 411
5.3.3. Bienestar social ..... 411
5.3.4. Bienes de las Administraciones públicas ..... 417
5.3.5. Comercio y consumo..... 418
5.3.6. Cultura..... 418
5.3.7. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana. Transparencia. ..... 420
5.3.8. Educación..... 421
5.3.9. Función pública. ..... 429
5.3.10. Hacienda pública. ..... 435
5.3.11. Justicia ..... 437
5.3.12. Medio Ambiente ..... 438
5.3.13. Obras públicas ..... 442
5.3.14. Protección de datos personales ..... 444
5.3.15. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas. . 445
5.3.16. Sanidad ..... 447
5.3.17. Seguridad ciudadana ..... 452
5.3.18. Servicios públicos..... 453

5.3.19. Trabajo ..... 456
5.3.20. Tráfico y seguridad vial. ..... 456
5.3.21. Turismo ..... 459
5.3.22. Urbanismo ..... 460
5.3.23. Vivienda ..... 464
**5.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ..... 467**
**CAPÍTULO VI. INFORMES Y COMPARECENCIAS PARLAMENTARIAS... 471**
**6.1. INFORMES ESPECIALES A INICIATIVA PROPIA. ..... 471**
**6.2. INFORMES Y COMPARECENCIAS A PETICIÓN DEL PARLAMENTO DE NAVARRA. ..... 472**
**6.3. INFORMES A PETICIÓN DE ENTIDADES LOCALES. ..... 473**
**CAPÍTULO VII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA ..... 474**
**7.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN. ..... 474**
**7.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA. ..... 476**
**CAPITULO VIII. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS ..... 480**
**8.1. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. LAS CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA. ..... 480**
8.1.1. Datos generales. ..... 480
8.1.2. Listado de consultas por materias. ..... 481
8.1.3. Desglose de las consultas. ..... 482
**8.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL ..... 494**
**ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2016 ..... 497**

# CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

**1.** La Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento de la Comunidad Foral de Navarra (LORAFNA), en su artículo 18 ter, define al Defensor del Pueblo de Navarra como un órgano dependiente del Parlamento de Navarra, al que se le encarga la función de defensa y protección de los derechos y libertades que la Constitución y esa misma Ley Orgánica reconocen a los ciudadanos, a cuyo efecto está habilitado para supervisar la actividad de las Administraciones públicas de Navarra, debiendo dar cuenta de sus actuaciones al Parlamento de Navarra.

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 de la transparencia y el gobierno abierto), esta institución desempeña las siguientes funciones:

a) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que la Constitución reconoce a los ciudadanos.

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

c) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que se reconocen a los ciudadanos 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 ellos o por propia iniciativa, sobre asuntos de su competencia relacionados con los derechos de los ciudadanos.

h) La colaboración con el Defensor 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.

Para el ejercicio de estas funciones, el Defensor del Pueblo de Navarra puede formular las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que, conforme a su criterio, estime oportuno.

**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 ha de presentar en el período ordinario de sesiones.

La presentación del informe correspondiente a 2016 permite la rendición de cuentas al Parlamento de Navarra de la actividad principal que ha realizado la institución en 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: el número y tipo de quejas presentadas; el número y tipo de quejas rechazadas y sus causas; las cuestiones que hayan sido objeto de investigación y el resultado de las mismas; las 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.

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 2016.

**3**. El **contenido del informe** del año 2016 se desglosa en ocho capítulos.

El Capítulo I, que es este, 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 sus quejas. Se clasifican las quejas por materias, con indicación de las Administraciones públicas a las que se dirigen o a las que conciernen. 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 denominadas “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, a partir de los datos recabados al Departamento de Políticas Sociales, y el contenido y conclusiones de las XXXI Jornadas de coordinación de los Defensores del Pueblo que se celebraron en Pamplona.

En el Capítulo IV se plasman las propuestas de mejora de los servicios públicos que formulan los ciudadanos, y su resultado.

El Capítulo V recoge, en forma resumida, el texto de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que ha formulado el Defensor del Pueblo de Navarra a las Administraciones o instituciones competentes, 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 VI relaciona los informes elaborados por la institución a iniciativa propia, a solicitud del Parlamento de Navarra, y a petición de las entidades locales.

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 la actividad de la oficina de atención ciudadana, haciendo referencia al número de consultas y las materias en las que los ciudadanos han solicitado información. Asimismo, se relacionan los colectivos que han mantenido contacto con la institución, bien personalmente, bien a través de sus quejas o propuestas.

Por último, y 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, el informe contiene un anexo, en el que se incluye la liquidación del presupuesto de la institución.

**4**. Durante el año 2016, la actividad de la institución se ha elevado a **1.965** actuaciones.

En esa cifra, se integran:

- Las **989 quejas gestionadas** (de ellas, **830 quejas presentadas** en el año natural).
- Las **910 consultas** atendidas.
- Las 47 actuaciones de oficio gestionadas (de ellas, **35 realizadas** en el año 2016).
- Las 15 propuestas de mejora de los servicios públicos gestionadas (**13 de ellas presentadas** en el año).
- **2 informes,** uno de ellos elaborados a petición del Parlamento de Navarra, y otro a iniciativa propia.
- **2 comparecencias** ante el Parlamento de Navarra.

**5**. Si los anteriores datos reflejan la actividad del Defensor del Pueblo de Navarra desde la perspectiva cuantitativa, una perspectiva cualitativa se centra en la efectiva labor de supervisión realizada por la institución sobre las Administraciones públicas de Navarra en defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas o para la mejora de los servicios públicos.

Esta supervisión se ha traducido en 677 investigaciones sobre las Administraciones públicas: 615 con motivo de las quejas presentadas, 47 con ocasión de las actuaciones de oficio, 13 con motivo de las propuestas ciudadanas y 2 con motivo de los informes elaborados.

Dicha supervisión ha dado lugar a **362 resoluciones**, que contienen **235** recomendaciones, **121** recordatorios de deberes legales, **84** sugerencias y **47** sugerencias normativas, que la institución les ha hecho llegar en 2016 como resultado de sus investigaciones o actuaciones. Es decir, se concreta en **487** decisiones puestas en conocimiento de las Administraciones e instituciones en defensa de los derechos de los ciudadanos.

**6.** Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora de los ciudadanos, presentadas en 2016, se han dirigido o acercado a la institución un total calculado de **11.617** personas.

Solo tras las quejas presentadas, se encuentran **10.089** personas que han solicitado del Defensor del Pueblo de Navarra su intervención. Y tras las consultas, la cifra de personas es de **1.515** 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.

**7.** El contenido de las **830** quejas recibidas en 2016 pone de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Este número de quejas presentadas en 2016 es inferior al de las quejas presentadas en 2015, que fueron 1.546, lo que representa un descenso del 46,3%. Sin embargo, si se tiene en cuenta el número de expedientes de queja a que han dado lugar las quejas (un mismo expediente puede acumular varias quejas iguales o conexas), en 2015 se abrieron 810 expedientes de queja, mientras que en 2016 el número de quejas abiertas fue de 830, lo que representa un aumento del 2,5% en el número de expedientes de queja abiertos. Como puede verse, el menor número de quejas presentadas no ha reflejado una menor actividad de la institución, que se ha mantenido parecida a la del año precedente.

En orden descendente de mayor a menor, las doce materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en 2016 han sido las de: función pública, bienestar social, educación, acceso a un empleo público, sanidad, medio ambiente, hacienda, urbanismo, tráfico, seguridad ciudadana, vivienda, y justicia.

Por lo que se refiere a la primera de las materias, **función pública,** se presentaron 108 quejas, entre las que destacan las 29 quejas que solicitaban al Departamento de Educación el pago de los meses de julio y agosto al personal docente contratado administrativo con carácter temporal, las que exponen las dificultades del personal sanitario para conciliar su vida familiar y laboral, y las que muestran la disconformidad de la falta de reconocimiento de determinados complementos a algunos funcionarios públicos.

En segundo lugar, se sitúan las quejas referentes a **bienestar social,** con 75 quejas. De ellas, 20 se refieren a cuestiones relacionadas con la protección a la infancia y a la adolescencia, entre las que destacan las referidas al desamparo de menores, la custodia entre progenitores separados o la atención y al régimen de funcionamiento en los centros de observación y acogida (COA). Asimismo, se han presentado 19 quejas relacionadas con la inclusión social, entre las que destacan las referidas a la renta de inclusión social (RIS), tanto en lo que atañe a la denegación de esta prestación básica para atender las necesidades personales y familiares, como a la demora en la concesión o en su renovación, como a su embargo. A pesar del carácter inembargable de esta prestación pública, todos los años se siguen recibiendo quejas de ciudadanos a los que alguna Administración pública les ha embargado su importe.

La tercera posición la ocupan las quejas relativas a **educación,** entre las que destacan las relacionadas con formación profesional (por inadmisión en las modalidades solicitadas) y con el bachiller (entre ellas, las que se refieren a las enseñanzas artísticas y al hecho de que esta solo se imparta en un centro en Pamplona, lo que provocaba la inadmisión de los solicitantes de fuera de este municipio), las relativas a la atención de alumnos con necesidades educativas especiales, y, al igual que en años anteriores, las relacionadas con el proceso de admisión en centros escolares, tanto en primaria, como en secundaria.

En cuarto término, se sitúan las quejas referentes al **acceso a un empleo público,** que son aquellas presentadas por los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad. Las quejas presentadas se refieren, principalmente, a la gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal. Asimismo, destacan las quejas en las que se expresa el desacuerdo con la modificación de la prioridad de las personas con discapacidad en los listados de contratación, y las ocho quejas relacionadas con las bases de una convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas, de dos relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Titulado Superior, en orden a la cobertura de las necesidades que se produzcan en el organismo autónomo Servicio Navarro de

Empleo/Nafar Lansare, por no contemplar la Licenciatura en Ciencias del Trabajo y Sociología.

En un quinto lugar, se sitúan las quejas de **sanidad,** entre las que destacan las presentadas por ciudadanos que no están conformes con la concreta atención clínica recibida, aquellas relacionadas con las listas de espera (sobre todo, en el área de rehabilitación) y las relativas a la denegación de las prestaciones sanitarias y al reintegro de gastos.

La sexta materia es **medio ambiente,** donde, al igual que en años anteriores**,** predominan las quejas relacionadas con los ruidos por actividades de diversa índole y, en especial, las molestias que padecen algunos ciudadanos en sus domicilios por la contaminación acústica de bajeras de jóvenes y negocios de hostelería, así como de otras actividades. Asimismo, se han presentado quejas relativas a la denegación de la información ambiental, a la limitación de la participación ciudadana y a la disconformidad de ciudadanos con la instalación de velatorios en los bajos de edificios residenciales en varias localidades navarras.

En **hacienda,** han predominado las quejas relativas al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. También se han presentado quejas sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (alguna de las quejas plantea el porqué del impuesto cuando lo que ha habido no han sido incrementos del valor del terreno, sino decrementos por razón de la crisis, planteamiento luego ratificado por el Tribunal Constitucional en 2017) y sobre la contribución urbana.

En octavo lugar, figura la materia de **urbanismo,** donde, al igual que otros años, destacan las quejas referentes a la denegación o pasividad en la tramitación de modificaciones de planeamiento de iniciativa particular, la inactividad de algunos municipios en la adopción de medidas de protección de la legalidad ante los posibles incumplimientos de la normativa urbanística denunciados por los ciudadanos, y también algunas quejas relacionadas con la ejecución urbanística.

En noveno lugar, se sitúa la materia de **tráfico,** en donde destacan las quejas presentadas por ciudadanos disconformes con las multas que se les han impuesto, con la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal de la zona de estacionamiento restringido o limitado de Pamplona-Iruña, y con las excesivas tasas que deben satisfacer para poder recuperar su vehículo.

En décimo lugar, se sitúa la materia de **seguridad ciudadana,** donde destacan las quejas presentadas por el trato inadecuado dispensado a los ciudadanos por agentes de diferentes cuerpos policiales. Asimismo, se han presentado quejas de internos del centro penitenciario de Pamplona que no están conformes con el trato que les prestan determinados funcionarios.

En undécimo lugar, se sitúa la materia de **vivienda,** cuyas quejas se refieren, principalmente, a la denegación de las ayudas públicas al arrendamiento de vivienda, a los desperfectos en viviendas protegidas y a las dificultades para acceder a otras viviendas protegidas que se adecúen mejor a las necesidades familiares.

La duodécima posición la ocupa la materia de **justicia,** donde destacan las quejas presentadas por ciudadanos que consideran que ha habido dilaciones en los procesos judiciales que han planteado, las quejas relacionadas con la denegación de la asistencia jurídica gratuita y las quejas por disconformidad con las resoluciones judiciales que les afectan.

**8**. El mayor número de las quejas presentadas en 2016 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 437 quejas, que representan el 52,7% del total.

Dirigidas a las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 214 quejas, que representan el 25,8% del total.

Le siguen las quejas dirigidas a la Administración del Estado, que se elevan a 110, lo que representa un 13,3 %.

**9.** En cuanto al **medio utilizado para presentar las quejas**, a diferencia de años anteriores, la principal vía ha sido a través de internet (50,5%). En segundo lugar, están las quejas presenciales (38,4%).

Le sigue la remisión por correo ordinario (10,7%); y en último lugar, están las presentadas a través de fax (0,4%).

**10**. De las quejas gestionadas, un 82,2% han sido **admitidas a trámite** por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano. Además, 96 quejas han sido remitidas a otros altos comisionados parlamentarios por tratarse de asuntos de su competencia (92 a la Defensora del Pueblo de España, tres al Ararteko, y una al Justicia de Aragón), sin perjuicio de mantenerse la institución al tanto de la solución dada a los hechos objeto de la queja.

Con posterioridad a la admisión, la institución ha realizado **615 investigaciones** sobre las Administraciones.

Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra ha apreciado la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en 502 expedientes (es decir, en un **81,6%** del número total de expedientes de queja investigados).

Así, la institución, con motivo de las quejas, ha emitido un total de 227 recomendaciones (50,9%), 120 recordatorios de deberes legales (26,9%) y 99 sugerencias (22,2%), 31 de ellas normativas.

Por materias, es función pública la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron (44 resoluciones). Le siguen, por este orden: bienestar social (40 resoluciones), educación (34), sanidad (31), medio ambiente (23), urbanismo (27), acceso a un empleo público (25), hacienda (20), vivienda (16), tráfico (12) y servicios públicos (10 resoluciones).

**11**. El grado de aceptación, por las Administraciones públicas, de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, es del **65,17%.** Se incluyen en este porcentaje, por un lado, la aceptación de las resoluciones emitidas tras la investigación, y, por otro lado, los casos en que la

Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución, en este último supuesto, al problema del ciudadano con la sola intervención de la institución en la fase inicial de demanda de información.

**12**. Como **Administraciones públicas no colaboradoras** con la institución, se mencionan cuatro: el Ayuntamiento de Cascante, el Ayuntamiento de Castejón, el Ayuntamiento de Huarte-Uharte y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña (en dos expedientes de queja).

Asimismo, se mencionan a las administraciones públicas que se han demorado en exceso en la remisión de la petición de informe y en la remisión de la respuesta a la resolución emitida por esta institución, al haber sido necesario formular la petición hasta en cuatro o más ocasiones.

**13.** La institución ha realizado este año **35 actuaciones de oficio.** Se trata de expedientes que incoa el Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de hechos que entiende que requieren una investigación o 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 de España en su ámbito de competencias.

De estas actuaciones de oficio, 7 han versado sobre **bienestar social.** Entre ellas, destacan las visitas realizadas a un piso de protección de menores, a un centro de discapacidad intelectual y a un centro residencial para personas con trastorno mental grave. También se han abierto actuaciones sobre el adelanto de la Renta Garantizada y de ayudas de emergencia por parte de Cáritas. En esta materia, se incluye la declaración efectuada conjuntamente por todos los Defensores del Pueblo de España sobre la catastrófica situación humanitaria en Siria.

Tres actuaciones de oficio han versado sobre **sanidad**: una, sobre la atención a personas con enfermedades raras; otra, sobre la sanidad pública universal; y otra, sobre la demora en la realización de ecografías en el turno de noches del servicio de urgencias.

En materia de **medio ambiente,** se han realizado tres actuaciones de oficio: una, sobre falta de elaboración del plan de mejora de calidad del aire en la Ribera de Navarra; otra, sobre la aprobación del mapa de ruidos por ejes viarios y ferroviarios; y la tercera, sobre la instalación de tanatorios y velatorios en los bajos de viviendas.

Otras tres actuaciones han versado sobre el **tráfico y la seguridad vial**: una sobre la circulación de bicicletas por Pamplona-Iruña; otra, sobre la escasez de examinadores en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra; y la tercera, por atropellos en el barrio de Ermitagaña de Pamplona-Iruña.

Asimismo, se han realizado tres actuaciones de oficio en materia de **Derecho civil foral:** una, acerca del reconocimiento del hijo por progenitores; otra, sobre la pérdida del usufructo de fidelidad por falta de inventario; y la tercera, sobre la capacidad dispositiva del testador en caso de matrimonio en segundas nupcias.

El resto de las actuaciones de oficio han tratado los siguientes asuntos:

- La muerte de un menor tras sufrir acoso escolar.
- La construcción de un edificio escolar en Mutilva (Valle de Aranguren).
- El cese de la señal de la ETB en parte de Navarra.
- El proceso de participación pública en la creación de una Banca Pública en Navarra.
- La selección de directores en centros escolares**.**
- Las modificaciones de las jornadas y retribuciones de la Policía Foral de Navarra.
- La modificación de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto,
- La proposición de la Ley Foral de Cuentas Abiertas.
- La terminación del régimen de protección de promociones de viviendas de alquiler.

- El reconocimiento de estudios realizados en el modelo D como equivalente al nivel B2, a efectos de convocatorias de empleo público.
- La protección del lugar de la Batalla de Noáin**.**
- El traslado de presos navarros que lo soliciten al centro penitenciario de Pamplona.
- La muerte de un detenido en dependencias policiales.
- La detención por las autoridades griegas de una ciudadana navarra cooperante, por trasladar en una caravana a ocho personas refugiadas.
- La situación de colapso en la oficina del DNI de Pamplona.
- La exención del Impuesto de Circulación a vehículos de discapacitados.

En las 47 actuaciones de oficio gestionadas, la institución ha formulado 22 resoluciones, con sus correspondientes recomendaciones (8), sugerencias (14), sugerencias normativas (15) y recordatorios de deberes legales (1).

En siete de las actuaciones, la situación detectada se puso en conocimiento de otras instituciones y Administraciones públicas sin formular resolución alguna, por considerar el asunto de su competencia. Así, cuatro de los asuntos se remitieron a la Defensora del Pueblo de España (uno de ellas también se remitió al Defensor del Pueblo de Grecia), uno a la Defensora del Pueblo Europeo, uno al Parlamento de Navarra y uno al Tribunal Superior de Justicia de Navarra y al Fiscal Superior de la Comunidad Foral de Navarra.

Otras cinco actuaciones de oficio se han considerado aceptadas directamente o en vías de solución con la comunicación de la investigación a la Administración.

En otros dos casos, tras valorar la información recibida de la Administración, no se ha considerado necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas.

Otras tres actuaciones de oficio se encuentran pendientes de tramitación.

Por otro lado, de las 12 actuaciones de oficio que se encontraban en tramitación a 31 de diciembre de 2016, 8 contenían resoluciones pendientes de respuesta.

De las 30 actuaciones de oficio con resolución gestionadas (22 formuladas en 2016 y 8 procedentes del año anterior), las Administraciones públicas destinatarias han aceptado veinticuatro y no han aceptado seis, no quedando ninguna pendiente de respuesta en el momento de cierre de la redacción de este capítulo. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio, se ha elevado al 80%.

**14.** 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.

Los datos recabados ponen de manifiesto que, en 2016, en términos generales, ha crecido la actividad del sistema de protección de menores. Son más los menores atendidos por dicho sistema (1.446 menores en 2016, 1.413 menores en 2015 y 2014, 1.267 menores en 2013 y 1.206 menores en 2012) y, asimismo, son más los casos en que la protección exige medidas de intervención intensas, como la asunción de la guarda (de 657 menores en 2015 se ha pasado a 739 menores en 2016) o la tutela (de 178 menores en 2015 a 253 menores en 2016). Se aprecia asimismo un incremento de las cifras de menores en situación de conflicto social (de 556 menores en 2015 se ha pasado a 728 menores en 2016) o sujetos al sistema de reforma (de 36 menores en 2015 a 39 menores en 2016).

Por otro lado, se observan dificultades para que los menores en situaciones de riesgo o de desamparo sean atendidos, una vez asumida la guarda por la Administración, mediante acogimientos familiares (el porcentaje de estos, sobre el total de los acogimientos, baja, entre 2015 y 2016, del 54,6% al 45,7%), con

el consiguiente incremento de las situaciones de institucionalización, que las leyes quieren minimizar.

A la vista de ello, la institución, en línea con lo expresado en informes precedentes, formula una serie de sugerencias, tendentes a la evaluación y adecuada dotación de los recursos con que cuenta el sistema de protección de menores, a la potenciación de la labor de prevención y de mejora de la coordinación entre los agentes actuantes, a la orientación de la intervención pública a las fases iniciales o más tempranas de desprotección, y, en lo posible, a la reducción de los casos de institucionalización, adoptándose medidas que favorezcan el acogimiento familiar. No obstante, se reconoce el trabajo realizado por quienes actúan en este ámbito y se consideran adecuadas las líneas de acción emprendidas, animándose su implementación y refuerzo.

**15**. 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.

La institución traslada esas propuestas de los ciudadanos a la Administración pública competente o a la Defensora del Pueblo de España, si son competencia del Estado, y, en la medida en que las considera razonables, las defiende ante esas otras instituciones.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado 300 propuestas de mejora. De ellas, **trece** corresponden al año 2016.

Entre otras cuestiones, los ciudadanos han propuesto en 2016 que:

- Se valore la circunstancia de la discapacidad en los procedimientos de promoción interna, definitiva o temporal, de funcionarios.
- Se adopten medidas normativas de apoyo a las familias monoparentales.
- Se otorgue preferencia en la contratación temporal de docentes a aquellos que posean formación pedagógica y didáctica.

- Se modifique la prioridad de la Hacienda Pública en el cobro de los créditos.
- Se modifiquen determinados aspectos relativos al sistema de compensación urbanística.
- Se ascienda a los vigilantes de carreteras al nivel C.
- Se modifique la redacción de una Resolución del Parlamento de Navarra por la que se insta al Gobierno de Navarra a activar un protocolo sanitario de actuación sobre fibromialgia y fatiga crónica.
- Se utilicen formas alternativas de comunicación a los pacientes que se encuentran en lista de espera para ser intervenidos quirúrgicamente.
- Se abra un nuevo plazo para poder cambiarse del sistema de Montepíos de las Administraciones públicas al sistema de derechos pasivos previsto en la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre el régimen transitorio de los derechos pasivos del personal de los Montepíos de las Administraciones Publicas de Navarra.
- Se incluya la bibliografía del temario en las bases de las convocatorias de las oposiciones del puesto de trabajo de Bombero al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Se publiquen las esquelas en la página web del Registro Civil.

De las quince propuestas gestionadas (las trece presentadas en 2016 y dos pendientes de 2015), en dos no se apreció inicialmente una vulneración de derechos o la suficiente entidad como para abrir una investigación; dos fueron remitidas al Parlamento de Navarra; una se trasladó a la Defensora del Pueblo de España; y otra no se trasladó a ninguna administración, por no contener una pretensión concreta. Las nueve restantes fueron tramitadas ante las Administraciones públicas de Navarra.

En cinco de estos nueve casos, la propuesta fue aceptada por la Administración. Otra propuesta no fue aceptada directamente por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

En tres casos de los nueve citados, el Defensor del Pueblo de Navarra dictó una resolución favorable a la propuesta, de los que las Administraciones aceptaron dos y no aceptaron otra.

**16**. La Oficina de Atención Ciudadana de la institución ha recibido y atendido **910 consultas** de los ciudadanos en 2016.

Se trata de un área funcional puesta al servicio directo de los ciudadanos para facilitar su contacto personal con la institución, la exposición de sus quejas o la formulación de sus consultas acerca de cómo poder ejercer mejor sus derechos.

En primer lugar, han predominado las consultas en materia de **bienestar social**. Los ciudadanos han planteado consultas sobre la protección de menores, la renta de inclusión social (RIS) y la discapacidad.

El segundo grupo es el relativo a la **educación,** donde, principalmente, se presentaron consultas por la aplicación de los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares y a escuelas infantiles, sobre el acceso y la denegación de becas y ayudas, o su reintegro, y sobre la atención a alumnos con necesidades educativas especiales.

En tercer lugar, están las consultas relativas **sanidad,** donde el mayor número de consultas se refiere a la asistencia médica recibida y a la demora en la atención sanitaria y listas de espera.

Asimismo, se han planteado, por este orden de mayor a menor, consultas en las materias de: urbanismo, hacienda, seguridad social, medio ambiente, vivienda, consumo y justicia.

**17**. Los **informes monográficos** elaborados en el año 2016 han sido **dos**:

- **Uno,** a iniciativa propia, sobre la acogida de personas refugiadas en Navarra.
- **Otro**, a iniciativa de la Comisión de Peticiones del Parlamento de Navarra, sobre la adaptación de exámenes para las personas con discapacidad.

**18.** Por otra parte, el Defensor del Pueblo de Navarra ha comparecido en **dos** ocasiones ante el Parlamento de Navarra, para exponer un resumen del informe anual ante la Comisión de Régimen Foral y ante el Pleno.

# CAPÍTULO II. QUEJAS

## 2.1. DATOS GENERALES.

Los datos referidos a las quejas gestionadas en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2016 son los siguientes:

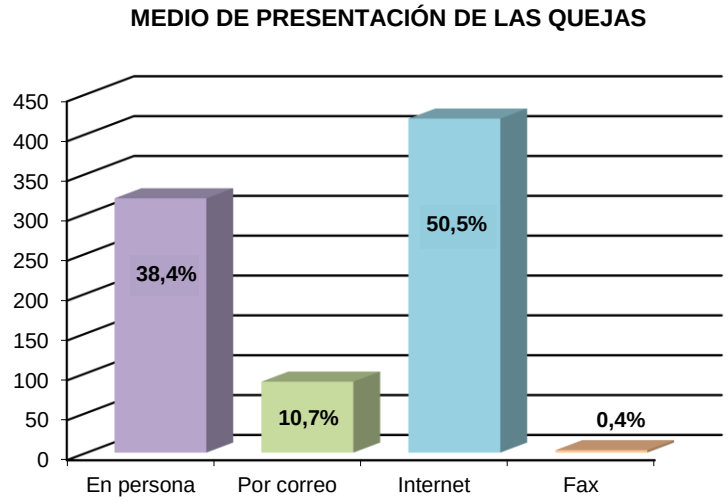
1. **El número total de quejas presentadas** fue de 830.

2. El **número total de expedientes de queja gestionados** fue de 989. Esta cifra se obtiene de sumar, a las 830 quejas presentadas en el año, 159 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.

| | **2016** | **2015** | **2014** | **2013** | **2012** | **2011** | **2010** | **2009** | **2008** | **2007** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Número de quejas presentadas | 830 | 1.546 | 2.742 | 954 | 1.298 | 850 | 929 | 901 | 647 | 447 |
| Número de quejas gestionadas | 989 | 972 | 1.045 | 1.168 | 1.510 | 1.042 | 1.151 | 1.069 | 779 | 656 |

3. A fecha 31 de diciembre de 2016, quedaron **resueltos** 789 expedientes de queja, que representan el 79,8% de los gestionados. De esta manera, los expedientes de queja pendientes de resolución a esa fecha eran 200.

4. En cuanto al **medio utilizado para presentar las quejas**, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (50,5%), bien por correo electrónico, bien a través de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (38,4%), seguidas de las dirigidas por correo ordinario (10,7%).




5. El número total de personas que han 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, es de **10.089 personas.**

Como el lógico, 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. El número de personas que promueven quejas es más alto que el número de quejas en sí.

6. En cuanto a los plazos medios de tramitación de los expedientes de queja, estos han sido los siguientes:

| TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (en días) | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Desde el inicio hasta el acuse de recibo al ciudadano | 1,1 | 1,3 | 1,7 | 1,5 | 1,9 | 1,6 | 1,6 | 1,8 | 1,2 | 2,2 |
| Desde inicio hasta la admisión a trámite de la queja | 5,0 | 7,2 | 6,7 | 6,1 | 8,3 | 7,8 | 8,3 | 11,4 | 9,2 | 22,4 |
| Desde el inicio hasta el cierre de la queja. | 80,3 | 89,3 | 77,4 | 83,2 | 60,2 | 82,2 | 70,5 | 74,4 | 66,8 | 137,0 |

## 2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.

Las Administraciones públicas destinatarias de las quejas presentadas en el año 2016 son las siguientes:

| Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas | Nº quejas | % |
|---|---|---|
| FORAL | 437 | 52,7% |
| LOCAL | 214 | 25,8% |
| FORAL + LOCAL (*) | 16 | 1,9% |
| ESTATAL | 110 | 13,3% |
| JUDICIAL | 14 | 1,7% |
| SOCIEDADES | 10 | 1,2% |
| ADMÓN. AUTONÓMICA E INTERNACIONAL | 7 | 0,8% |
| COLEGIOS PROFESIONALES | 7 | 0,8% |
| UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA | 3 | 0,4% |
| PARLAMENTO DE NAVARRA | 3 | 0,4% |
| OTRAS / VARIAS | 9 | 1,1% |
| **TOTAL** | **830** | **100,0%** |

*(*) Son quejas que afectan simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.*

El mayor número de las quejas presentadas se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 437 quejas, que representan el 52,7% del total.

Dirigidas a las distintas entidades locales y sus entes dependientes, fueron presentadas 214 quejas, que representan el 25,8% del total.

Dieciséis quejas se refirieron a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de alguna entidad local.

Referidas a la actuación de la Administración del Estado se presentaron 110 quejas (13,3% del total).

Frente a la Administración de Justicia, se presentaron 14 quejas (1,7%).

Las quejas referidas a sociedades privadas ajenas a la Administración fueron diez (1,2%): correos, entidades bancarias, federaciones deportivas, administradores de fincas y empresas privadas.

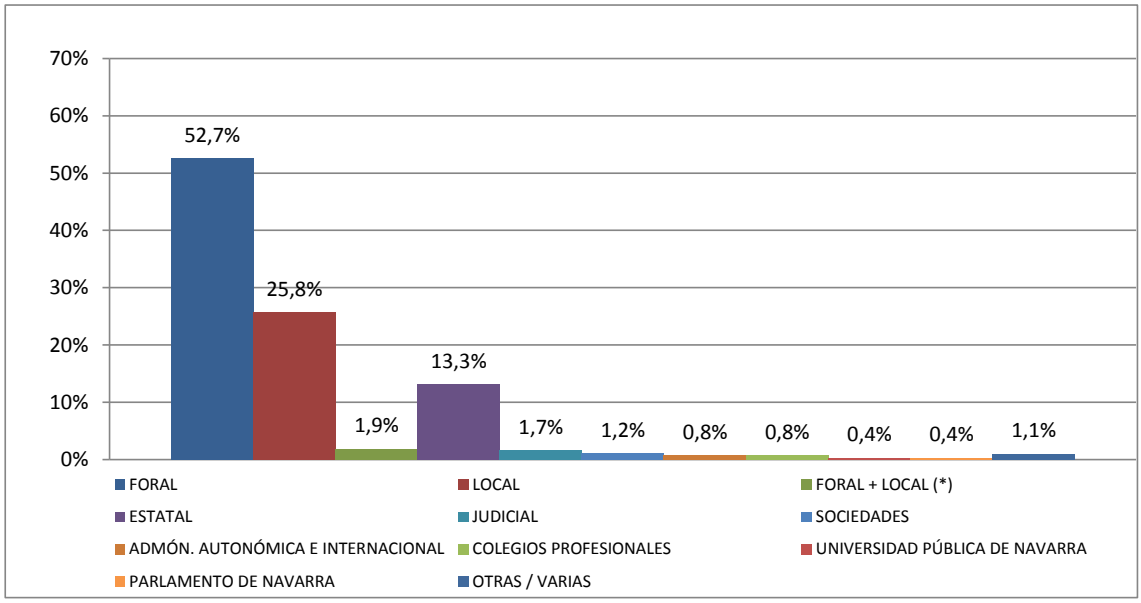
Se presentaron siete quejas en relación con las Administraciones de otras Comunidades Autónomas (0,8%): cuatro hacían referencia al País Vasco, dos a Aragón y una a La Rioja.

Las quejas sobre la actuación de colegios profesionales fueron siete (0,8%): dos se refieren al Colegio de Abogados de Pamplona, una al Colegio de Abogados de Tudela, una al Colegio de Abogados de Tafalla, una al Colegio Notarial, una al Colegio de Procuradores y otra al Colegio de Veterinarios.

En tres quejas, la destinataria fue la Universidad Pública de Navarra (0,3%).

En otros tres casos, la Administración destinataria fue el Parlamento de Navarra.

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




El número de quejas referidas a los **Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra**, por ser asuntos de su competencia, con independencia de la materia sobre la que versa la queja, es el siguiente:

| Departamentos | Nº quejas | % |
|---|---|---|
| Educación | 137 | 31,1% |
| Derechos Sociales | 78 | 17,7% |
| Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia | 75 | 17,0% |
| Salud | 64 | 14,5% |
| Hacienda y Política Financiera | 30 | 6,8% |
| Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | 29 | 6,6% |
| Desarrollo Económico | 16 | 3,6% |
| Cultura, Deporte y Juventud | 9 | 2,0% |
| Relaciones Ciudadanas e Institucionales | 3 | 0,7% |
| **TOTAL** | **441** | **100,0%** |

En estas 441 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 4 quejas que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

También están incluidas 15 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra, 2 que afectan a un departamento y a la Administración de Justicia, 2 que afectan a un departamento y a federaciones deportivas navarras, 1 a un departamento y a la UPNA, y 1 a un departamento y al Colegio de Abogados de Tudela.

Por **entidades locales**, las que recibieron más de tres quejas fueron: Pamplona (74 quejas), Tudela (8), Desojo (4), Estella-Lizarra (4), Esteribar (4), Olite-Erriberri (4), Valle de Egüés (4) y Villava-Atarrabia (4).

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

La actuación y gestión de las Mancomunidades dio lugar a 16 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, con 7, la que más quejas ha recibido.

Para más detalle, se reproducen a continuación las tablas con los datos de las quejas que afectan a las entidades locales:

| Municipios (*) | |
|---|---|
| Abárzuza-Abartzuza | 1 |
| Ablitas | 1 |
| Adiós | 2 |
| Allo | 1 |
| Altsasu - Alsasua | 1 |

| | |
|---|---|
| Ansoáin | 2 |
| Aranguren | 2 |
| Arguedas | 2 |
| Arróniz | 1 |
| Artajona | 2 |
| Barañáin - Barañain | 1 |
| Baztan | 1 |
| Bera | 1 |
| Berbinzana | 3 |
| Berrioplano-Berriobeiti | 1 |
| Berriozar | 1 |
| Bertizarana | 1 |
| Biurrun - Olcoz | 1 |
| Cabanillas | 1 |
| Cabredo | 1 |
| Cadreita | 1 |
| Caparroso | 1 |
| Cascante | 3 |
| Cáseda | 1 |
| Cendea de Cizur | 3 |
| Cendea de Olza | 1 |
| Cintruénigo | 2 |
| Ciriza | 1 |
| Corella | 3 |
| Cortes | 1 |
| Desojo | 4 |
| Dicastillo | 1 |
| Eslava | 2 |
| Estella - Lizarra | 4 |
| Esteribar | 4 |
| Etxarri - Aranatz | 2 |
| Fitero | 2 |
| Galar | 2 |
| Goizueta | 1 |
| Guesálaz | 1 |
| Huarte-Uharte | 3 |
| Igúzquiza | 1 |
| Imotz | 2 |
| Larraga | 1 |
| Larraun | 1 |
| Lekunberri | 1 |
| Lerín | 1 |
| Lesaka | 1 |
| Lónguida | 1 |
| Marañón | 1 |
| Marcilla | 2 |
| Mendavia | 1 |
| Milagro | 1 |
| Murchante | 2 |
| Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) | 1 |
| Olite-Erriberri | 4 |
| Orkoien | 1 |

| | |
|---|---|
| Pamplona - Iruña | 74 |
| Petilla de Aragón | 1 |
| Puente la Reina-Gares | 2 |
| Ribaforada | 1 |
| Romanzado | 1 |
| San Adrián | 1 |
| San Martín de Unx | 1 |
| Sangüesa-Zangoza | 3 |
| Tafalla | 2 |
| Tiebas - Muruarte de Reta | 1 |
| Tudela | 8 |
| Uharte - Arakil | 1 |
| Ujué | 1 |
| Urroz-Villa | 1 |
| Valle de Egüés | 4 |
| Valtierra | 2 |
| Viana | 1 |
| Villafranca | 1 |
| Villava - Atarrabia | 4 |
| Yesa | 1 |
| Zizur Mayor-Zizur Nagusia | 2 |
| **TOTAL** | **205** |

| **Concejos** | |
|---|---|
| Berasáin | 2 |
| **TOTAL** | **2** |

| **Mancomunidades** | |
|---|---|
| Mancomunidad de la Comarca de Pamplona | 7 |
| Mancomunidad de Montejurra | 3 |
| Mancomunidad de Valdizarbe | 2 |
| Mancomunidad para la gestión de Residuos Solidos Urbanos de Irati | 1 |
| Mancomunidad de Malerreka | 1 |
| Mancomunidad de Servicios Ultzanueta | 1 |
| Mancomunidad de S.S. de Lumbier | 1 |
| **TOTAL** | **16** |

| **TOTAL (*)** | **223** |
|---|---|

*(*) En estas 223 quejas están incluidas 12 quejas que se refieren, simultáneamente, a alguna entidad local de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.*

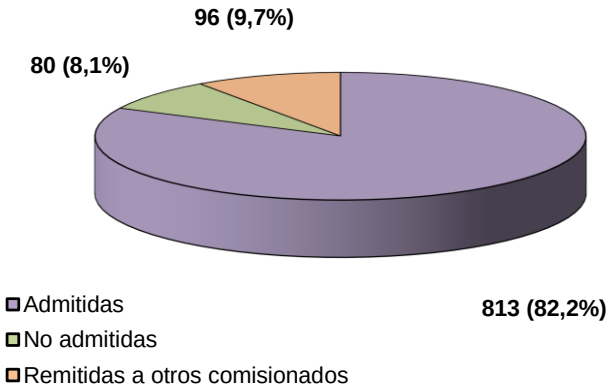
*También están incluidas 3 quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra.*

*A estas 223 quejas hay que añadir otras 3 que se refieren a las entidades locales de Navarra en general, sin especificar ninguna.*

## 2.3. QUEJAS ADMITIDAS.

Las quejas admitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra para su tramitación fueron 813 lo que representa un porcentaje de un 82,2% respecto del total de 989 expedientes de queja gestionados.

Se trata de quejas en las que el Defensor del Pueblo de Navarra se ha pronunciado sobre el fondo de la cuestión expuesta por el ciudadano, dándole una respuesta concreta al asunto planteado.




Antes de proceder a la inadmisión de una queja, dado el espíritu antiformalista que rige la institución, se ofrece 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 (un 8,1% de los expedientes gestionados) en los que, a pesar de los esfuerzos realizados, no es posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos.

Las principales causas de inadmisión son:

- No apreciarse *a limine* la existencia de irregularidad (16 casos).
- Apreciar o considerar que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (12 casos).

- Reiterar un asunto ya tratado y finalizado anteriormente (9 supuestos).
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (8 casos).
- Haber planteado el asunto directamente al Defensor del Pueblo de Navarra sin hacer un previo y necesario planteamiento del mismo a la Administración competente (7 supuestos).
- No apreciarse pretensiones concretas (7 asuntos).
- Tratarse de asuntos de carácter jurídico-privado (7 supuestos).
- Desistir los propios ciudadanos de la queja planteada (6 casos)
- Considerar que la queja es anónima, al no identificarse debidamente el promotor de la queja (3 casos).
- Tratarse de una duplicidad, es decir, de un asunto ya planteado con anterioridad por la misma persona (2 casos).
- No aportar los ciudadanos los datos e información solicitados desde la institución (2 supuestos).
- Haber superado el plazo de un año, previsto en la Ley Foral, para plantear una queja (un supuesto).

En gran parte de estos casos, 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 necesarios para ello.

## 2.4. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA O A OTROS ALTOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

Del total de 830 quejas presentadas este año, 96 fueron remitidas a otros altos comisionados parlamentarios, por entender que eran de su competencia. A la

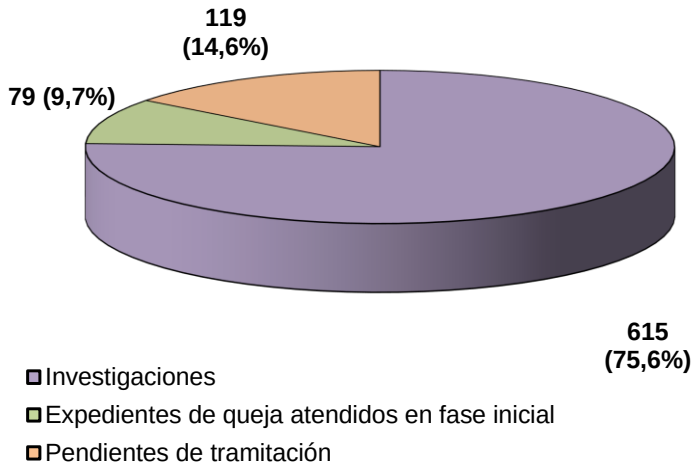
Defensora del Pueblo de España se le remitieron 92 quejas, que versaban sobre asuntos que se entendían de la competencia estatal. De las cuatro restantes, tres se remitieron al Ararteko, y otra, al Justicia de Aragón.

En estos casos, la institución mantiene relación permanente, tanto con estos comisionados parlamentarios como con las personas que han presentado la queja, a efectos de facilitar a estos el envío y recepción de documentación o el asesoramiento que puedan requerir.

## 2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.

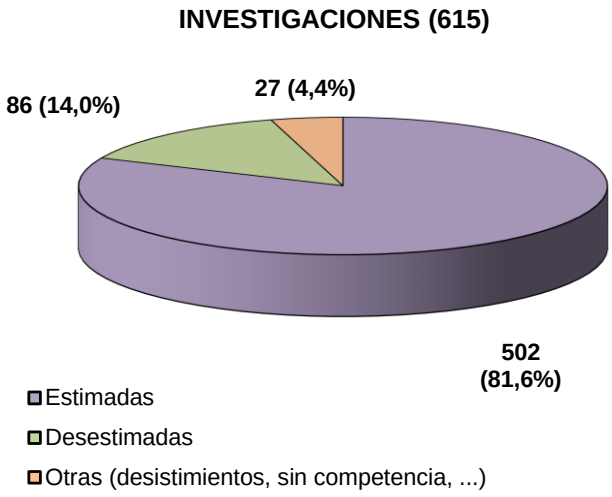
Los 813 expedientes de queja admitidos dieron lugar a la realización de 615 investigaciones por el Defensor del Pueblo de Navarra (un 75,6% del total de admitidas).

De esos 813 expedientes admitidos, 79 fueron atendidos en fase inicial, resolviéndose la cuestión planteada por los ciudadanos sin necesidad de incoar una investigación. Y también de esos 813 expedientes, 119 se encontraban pendientes de tramitación al 31 de diciembre.




Tras la investigación:

- El Defensor del Pueblo de Navarra estimó que el reclamante tenía razón, total o parcialmente, en 337 expedientes de queja.
- En otros 165 de expedientes de queja, la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra con su investigación dio lugar a que los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión de los autores de queja, sin necesidad de emitir resolución alguna.
- En 86 expedientes de queja, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que no era necesaria la formulación a la Administración de ninguna 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 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 conforme al ordenamiento jurídico.
- 27 expedientes de queja concluyeron por desistimiento de los autores de la queja o por apreciarse falta de competencia del Defensor del Pueblo de Navarra u otras causas que llevaron a concluir la intervención de este.




Como puede apreciarse, bien porque tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyera que existían motivos para atender la pretensión de los autores de la queja (337 casos), bien porque, con motivo de la

comunicación de la investigación a la Administración, se lograra para el ciudadano la satisfacción de su pretensión (165 casos), la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra consiguió que se solventaran positivamente, a criterio de este, 502 casos planteados e investigados, quedando estimadas total o parcialmente las quejas de los ciudadanos.

Esta cifra de 502 quejas estimadas por una u otra vía representa el 81,6% de los 615 expedientes de queja investigados.

## 2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.

Los 337 expedientes de queja en que el Defensor del Pueblo de Navarra estimó total o parcialmente la razón del reclamante tras la investigación, dieron lugar a 337 resoluciones, comprensivas, a su vez, de un total de 446 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

Como es sabido, una misma resolución puede contener diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios, a la Administración destinataria, según lo requiera la investigación.

Un resumen de la mayor parte de las resoluciones dictadas, con cita del expediente al que pertenecen, figura:

- En el capítulo V de este informe.
- En la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, con su contenido esencial, a la que se puede acceder en la dirección http://www.defensornavarra.com, en el epígrafe correspondiente a 2016.

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

| Materia | Recomendación | Recordatorio de deberes legales | Sugerencia | Sugerencia normativa | TOTAL 2016 | Nº Resoluciones |
|---|---|---|---|---|---|---|
| FUNCION PUBLICA | 31 | 19 | 5 | 7 | **62** | **44** |
| BIENESTAR SOCIAL | 27 | 12 | 9 | 3 | **51** | **40** |
| EDUCACIÓN | 20 | 4 | 13 | 5 | **42** | **34** |
| SANIDAD | 24 | 9 | 6 | 0 | **39** | **31** |
| MEDIO AMBIENTE | 17 | 16 | 2 | 2 | **37** | **23** |
| URBANISMO | 14 | 13 | 7 | 2 | **36** | **27** |
| ACCESO A UN EMPLEO PÚBLICO | 16 | 8 | 6 | 3 | **33** | **25** |
| HACIENDA | 12 | 5 | 3 | 5 | **25** | **20** |
| VIVIENDA | 11 | 5 | 4 | 1 | **21** | **16** |
| TRAFICO | 9 | 2 | 2 | 1 | **14** | **12** |
| SERVICIOS PÚBLICOS | 8 | 0 | 6 | 0 | **14** | **10** |
| CULTURA | 2 | 6 | 2 | 0 | **10** | **3** |
| TRANSPARENCIA | 5 | 4 | 0 | 0 | **9** | **7** |
| SEGURIDAD CIUDADANA | 5 | 3 | 0 | 0 | **8** | **7** |
| RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | 6 | 2 | 0 | 0 | **8** | **6** |
| TRABAJO | 4 | 2 | 1 | 0 | **7** | **5** |
| OBRAS PÚBLICAS | 4 | 1 | 1 | 0 | **6** | **6** |
| EUSKERA | 3 | 1 | 0 | 1 | **5** | **5** |
| DEPORTE | 2 | 2 | 0 | 0 | **4** | **2** |
| JUSTICIA | 1 | 1 | 0 | 1 | **3** | **3** |
| PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | 2 | 1 | 0 | 0 | **3** | **3** |
| AGRICULTURA | 1 | 1 | 1 | 0 | **3** | **2** |
| BIENES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | 1 | 1 | 0 | 0 | **2** | **2** |
| FUNCIONAMIENTO ENTIDADES LOCALES | 0 | 2 | 0 | 0 | **2** | **2** |
| CONSUMO | 1 | 0 | 0 | 0 | **1** | **1** |
| TURISMO | 1 | 0 | 0 | 0 | **1** | **1** |
| **TOTAL** | **227** | **120** | **68** | **31** | **446** | **337** |

El cuadro refleja que lo que más se dirigen a las Administraciones públicas son recomendaciones, con el fin de que estas adopten una conducta concreta: se han dictado 227 recomendaciones (el 50,9% del total de la suma de recomendaciones, recordatorios y sugerencias).

Le siguen los recordatorios de deberes legales, con 120 (26,9%).

Se han formulado 99 sugerencias (22,2%), siendo 31 de ellas normativas.

De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en más de 7 de cada diez veces que se dirige a la Administración. En el 27% de los casos, recuerda deberes legales.

Por materias, es función pública la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron. Le siguen, por este orden: bienestar social, educación, sanidad y medio ambiente. Urbanismo es otra de las

materias destacadas, por delante de, acceso a un empleo público, hacienda y vivienda.

Las Administraciones públicas a las que la institución dirigió cinco o más resoluciones con recomendaciones, recordatorios y sugerencias son, por orden de más a menos:

- El Departamento de Educación: 63 resoluciones.
- El Departamento de Derechos Sociales: 46 resoluciones.
- El Departamento de Salud: 43 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona: 32 resoluciones.
- El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 26 resoluciones.
- El Departamento de Hacienda y Política Financiera: 14 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 11 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Tudela: 6 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Económico: 5 resoluciones.
- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: 5 resoluciones.

## 2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

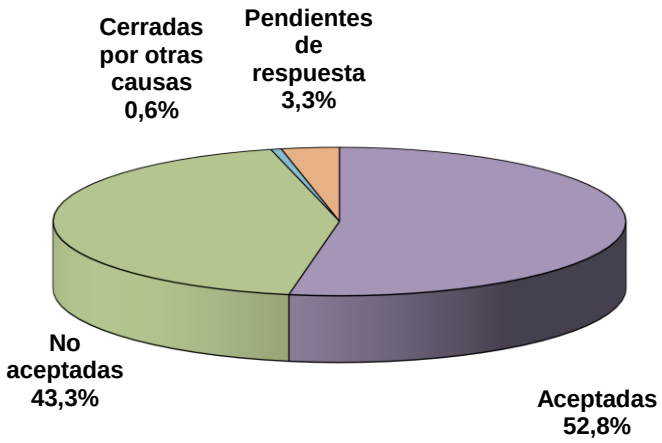
Del total de 337 expedientes de queja en que se formularon resoluciones, en el momento de cierre de la redacción de este capítulo, las Administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 326 de ellas (96,7%):

- En 178 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución, cifra que supone un 52,8% del total.
- En otros 146 casos (43,3% del total), rechazó la propuesta.

Dos expedientes fueron cerrados por otras causas, sin que fuera necesaria la aceptación o rechazo expreso de la Administración.

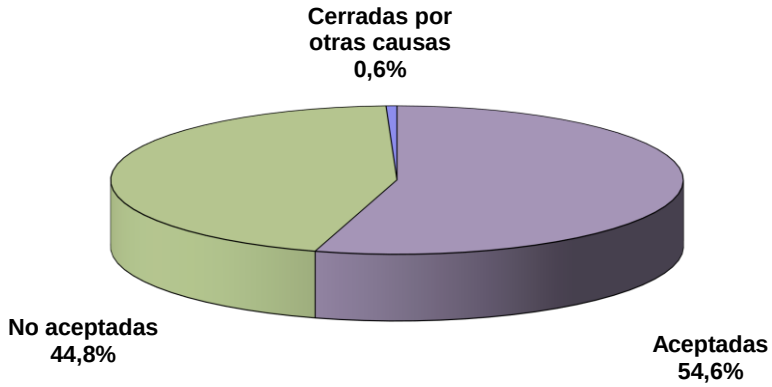
A la hora de cierre de este capítulo, quedaban, por tanto, pendientes de respuesta por parte de las Administraciones públicas 11 resoluciones, que representan el 3,3% del total.

**RESOLUCIONES DICTADAS EN 2016**




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 54,6%. Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en uno de cada dos expedientes.

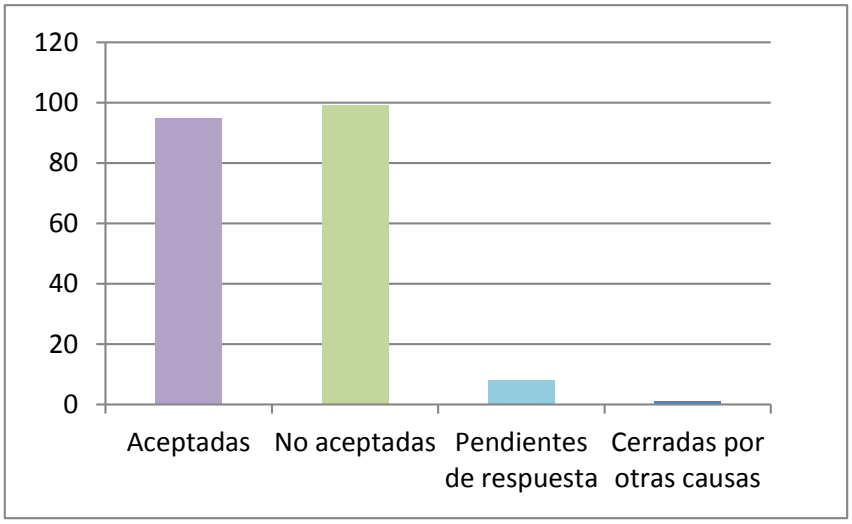
**RESOLUCIONES DICTADAS Y RESPONDIDAS EN 2016**



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 este 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 haberse logrado con su aceptación una solución efectiva al asunto planteado por los ciudadanos.

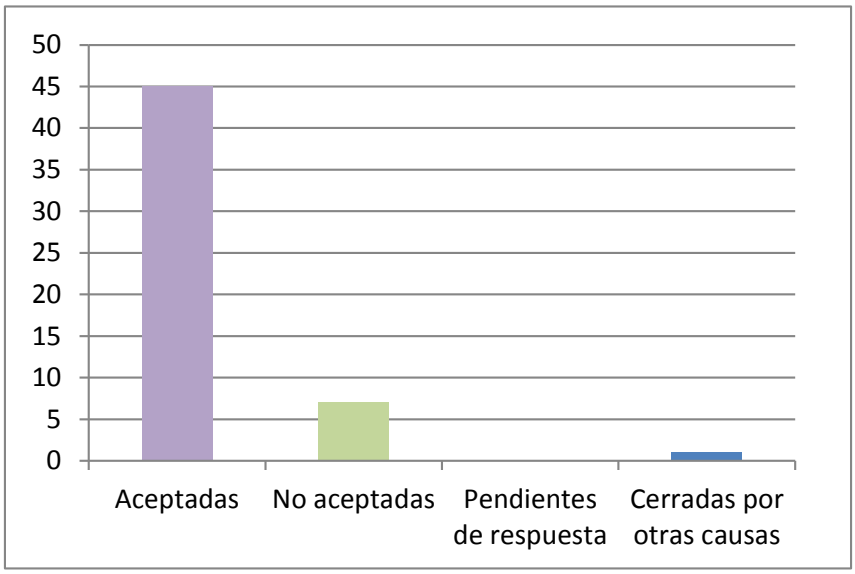
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de expedientes de queja afectados.

**Recomendaciones:**



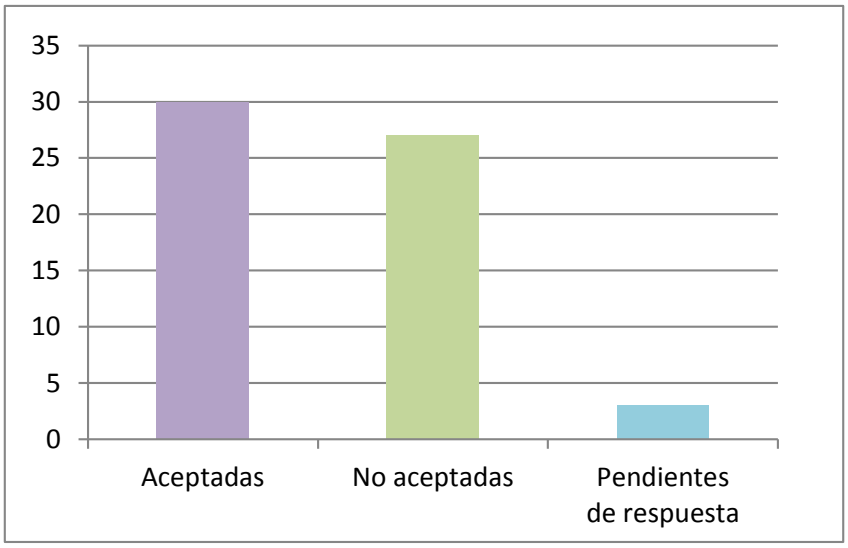

El porcentaje de aceptación de las recomendaciones se eleva a un 49% sobre el total de respuestas de la Administración.

**Recordatorios de deberes legales:**



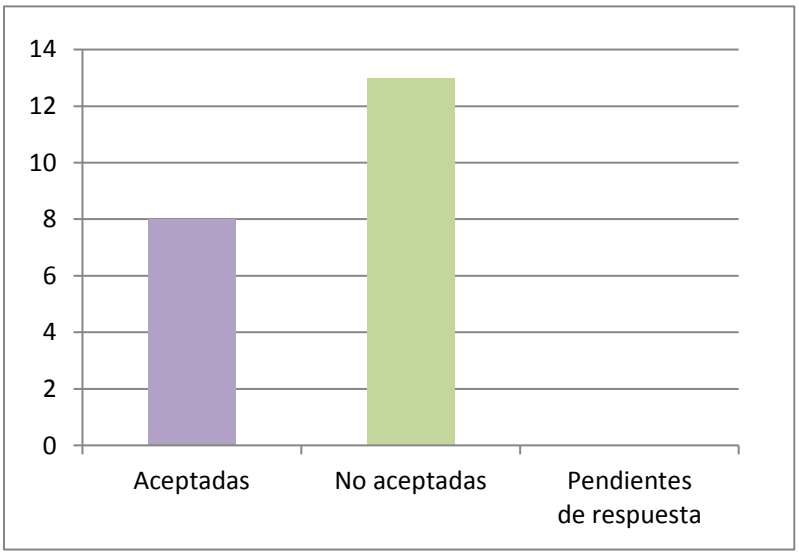

El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales emitidos en 2016 se eleva al 86,5%.

**Sugerencias:**




El porcentaje de aceptación de las sugerencias sobre el total de respuestas de la Administración se eleva al 52,6%.

**Sugerencias normativas:**




El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 38,1% 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 2016, diferenciando por el tipo de Administración pública afectada, esto es, distinguiendo 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 dictada en 2016 | Nº resoluciones | Aceptadas | No aceptadas | Otros cierres | Pendientes de respuesta | % Aceptadas sobre respondidas | % Pendientes |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gobierno de Navarra | 211 | 118 | 90 | 0 | 3 | 56,7% | 1,4% |
| Entidades locales | 121 | 58 | 53 | 2 | 8 | 51,3% | 6,6% |
| Universidades, Colegios Profesionales y otros | 5 | 2 | 3 | 0 | 0 | 40,0% | 0,0% |
| **Total** | **337** | **178** | **146** | **2** | **11** | **54,6%** | **3,3%** |

Si también se tiene en cuenta el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2015, esto es, la aceptación o no aceptación de resoluciones formuladas con anterioridad a 2016 y respondidas durante este año, los porcentajes de aceptación varían muy poco (del 54,6 al 53,6%):

| Expedientes de queja con resolución respondidos en 2016 | Nº resoluciones | Aceptadas | No aceptadas | Otros cierres | Pendientes de respuesta | % Aceptadas sobre respondidas | % Pendientes |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gobierno de Navarra | 246 | 133 | 109 | 1 | 3 | 55,0% | 1,2% |
| Entidades Locales | 152 | 73 | 69 | 2 | 8 | 51,4% | 5,3% |
| Universidades, Colegios Profesionales y otros | 6 | 3 | 3 | 0 | 0 | 50,0% | 0,0% |
| **Total** | **404** | **209** | **181** | **3** | **11** | **53,6%** | **2,7%** |

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 respondido a resoluciones durante 2016 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, hayan sido emitidas estas en el año 2016 o en años anteriores.

| | Nº resoluciones | Aceptadas | No aceptadas | Otros cierres | % Aceptadas s/respondidas |
|---|---|---|---|---|---|
| **GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)** | | | | | |
| Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | 11 | 8 | 3 | 0 | 72,7% |
| Desarrollo Económico | 3 | 2 | 1 | 0 | 66,7% |
| Derechos Sociales | 57 | 36 | 20 | 1 | 63,2% |
| Hacienda y Política Financiera | 16 | 10 | 6 | 0 | 62,5% |
| Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia | 34 | 21 | 13 | 0 | 61,8% |
| Salud | 48 | 23 | 25 | 0 | 47,9% |
| Educación | 71 | 31 | 40 | 0 | 43,7% |
| **ADMINISTRACIÓN LOCAL** | | | | | |
| Aranguren | 5 | 5 | 0 | 0 | 100,0% |
| Olite - Erri berri | 4 | 3 | 1 | 0 | 75,0% |
| Valle de Egüés | 5 | 3 | 2 | 0 | 60,0% |
| Mancomunidad de la Comarca de Pamplona | 6 | 3 | 3 | 0 | 50,0% |
| Esteribar | 4 | 2 | 2 | 0 | 50,0% |
| Pamplona - Iruña | 37 | 16 | 20 | 1 | 43,2% |
| Estella - Lizarra | 3 | 1 | 2 | 0 | 33,3% |
| Tudela | 6 | 1 | 5 | 0 | 16,7% |
| Artajona | 3 | 0 | 3 | 0 | 0,0% |
| Cintruénigo | 3 | 0 | 3 | 0 | 0,0% |
| Huarte - Uharte | 3 | 0 | 3 | 0 | 0,0% |

| | |
|---|---|
| **% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas en 2016** | **53,6%** |

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, y Desarrollo Económico. Como menos receptivos, aparecen por este orden, los Departamentos de Educación y Salud.

Por su parte, las entidades locales más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido el Ayuntamiento de Aranguren, el Ayuntamiento de Olite-Erriberri y el Ayuntamiento del Valle de Egüés. Las menos receptivas han sido los Ayuntamientos de Artajona, Cintruénigo y Huarte-Uharte.

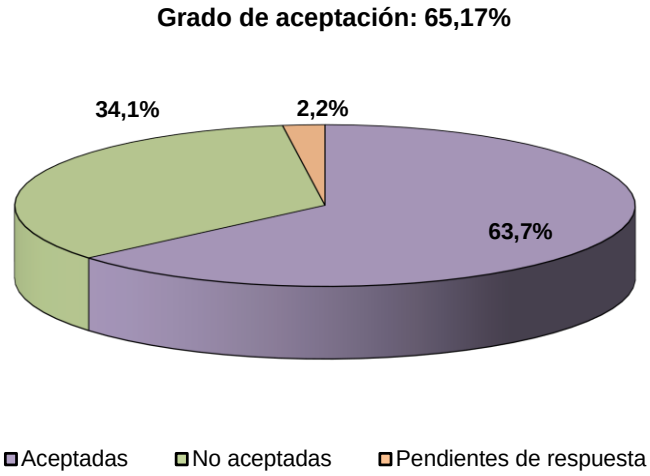
En el Capítulo V de este informe, se incluye la información relativa a los expedientes de queja en los que la Administración pública supervisada aceptó o no la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra.

## 2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS. ÍNDICE DE EFICIENCIA.

Además del grado de aceptación de las resoluciones que ya se ha indicado en el apartado anterior, hay que tener en cuenta el grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas. Mientras que el primero se cifra en el 53,6% de aceptaciones por la Administración, el segundo de los grados indica la suma de los casos en que a las aceptaciones de la Administración de las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra se añaden los casos en que el ciudadano autor de la queja ve satisfecha su pretensión con motivo de la intervención de la institución en su asunto, lo que fija el grado de aceptación de las pretensiones en el 65,17%.

Este porcentaje recoge la aceptación de las resoluciones emitidas en 2016, así como la aceptación de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2015, y, además, los casos en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución,

dando solución al problema del ciudadano por la sola intervención de la institución requiriendo información.




## 2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS.

El número de quejas presentadas en 2016 se distribuye por materias de la manera que figura en el siguiente listado. Se recoge, asimismo, el número de expedientes a que las quejas dieron lugar.

| Áreas de Actuación | Quejas 2016 | |
|---|---|---|
| FUNCION PUBLICA | 108 | 13,01% |
| BIENESTAR SOCIAL | 75 | 9,04% |
| EDUCACIÓN | 70 | 8,43% |
| ACCESO A UN EMPLEO PÚBLICO | 65 | 7,83% |
| SANIDAD | 50 | 6,02% |
| MEDIO AMBIENTE | 47 | 5,66% |
| HACIENDA | 46 | 5,54% |
| URBANISMO | 42 | 5,06% |
| TRAFICO | 35 | 4,22% |
| SEGURIDAD CIUDADANA | 35 | 4,22% |
| VIVIENDA | 33 | 3,98% |
| JUSTICIA | 32 | 3,86% |
| SEGURIDAD SOCIAL | 24 | 2,89% |
| TRABAJO | 24 | 2,89% |
| SERVICIOS PÚBLICOS | 21 | 2,53% |
| EXTRANJERÍA | 18 | 2,17% |
| EUSKERA | 16 | 1,93% |
| TRANSPARENCIA | 13 | 1,57% |
| FUNCIONAMIENTO ENTIDADES LOCALES | 11 | 1,33% |

| | | |
|---|---|---|
| OBRAS PÚBLICAS | 11 | 1,33% |
| CONSUMO | 10 | 1,20% |
| DEPORTE | 8 | 0,96% |
| RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | 7 | 0,84% |
| AGRICULTURA | 7 | 0,84% |
| BIENES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | 7 | 0,84% |
| CULTURA | 6 | 0,72% |
| PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | 6 | 0,72% |
| TURISMO | 1 | 0,12% |
| ELECCIONES. ADMINISTRACIÓN ELECTORAL | 1 | 0,12% |
| DERECHO CIVIL | 1 | 0,12% |
| **TOTAL** | **830** | **100,00%** |

Como puede observarse, la primera materia por número de quejas se refiere a **función pública**. Su porcentaje de representación sobre el total es del 13,01%.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a **bienestar social**, que representan un 9,04% sobre el total.

En tercer lugar están las quejas referentes a **educación,** que representan un 8,43% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas referentes al **acceso a un empleo público,** que son aquellas quejas presentadas por ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad. Representan un 7,83% sobre la totalidad de quejas.

El quinto bloque lo ocupan las quejas referidas a **sanidad,** que representan un 6,02%, sobre el total.

En sexto lugar se sitúan las quejas sobre **medio ambiente**, que representan un 5,66% sobre el total.

En séptimo lugar se sitúan las quejas sobre **hacienda,** que representan un 5,54% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas referidas a **urbanismo**, que representan un 5,06% sobre el total.

El noveno lugar lo ocupan las quejas relativas a **tráfico y seguridad ciudadana**, que representan el 4,22% sobre el total cada una de ellas.

El resto de las materias no alcanza el 4% 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, ya que esta información se contiene en el Capítulo V de este informe.

Se persigue con esta información 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.

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.

### 2.9.1. Acceso al empleo público.

Al igual que en informes anuales anteriores, en este informe se ha diferenciado entre: a) el conjunto de quejas presentadas por los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad; y b) el conjunto de quejas que presentan quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones públicas de Navarra.

Al primer conjunto de quejas, que es el que se desarrolla en este epígrafe, se le ha denominado con la expresión “acceso al empleo público”, en referencia al derecho fundamental de acceso a las funciones públicas en igualdad de condiciones y conforme a los principios de mérito y capacidad que reconoce el artículo 23 de la Constitución.

En el año 2016 se han presentado **65** quejas relacionadas con el acceso al empleo público. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron:

**A) En relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:**

- Los requisitos de titulación establecidos en las bases de una convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas, de dos relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Titulado Superior, en orden a la cobertura de las necesidades que se produzcan en el organismo autónomo Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, por no contemplar la Licenciatura en Ciencias del Trabajo (8 quejas).
- La posible vulneración de los derechos constitucionales de acceso a la función pública en condiciones de igualdad, mérito y capacidad al establecerse en las bases de la convocatoria para una prueba de contratación temporal para Técnico de Administración Pública (Rama Jurídica) el sistema de lectura de un ejercicio (4 quejas).
- La modificación por el Departamento de Salud del orden de prelación de las listas de contratación vigentes en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, suprimiendo la preferencia de las personas mayores de 55 años que acreditan 15 años prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sin seguir el procedimiento legalmente establecido (2 quejas).
- La exclusión a las personas que cuentan con titulaciones superiores a las exigidas, de la posibilidad de presentarse a una convocatoria para dos puestos de Guarda Forestal del Gobierno de Navarra.
- El desacuerdo de una maestra interina que lleva seis años prestando servicios con la falta de información acerca de cómo va quedar la futura Oferta Pública de Empleo que está elaborando el Departamento de Educación, por cuanto todavía se desconoce la distribución de las plazas por idiomas a cuatro meses de las oposiciones anunciadas.

- La decisión del tribunal calificador de una convocatoria de dos relaciones de aspirantes del puesto de trabajo de Cuidador, por la que se desestima la solicitud de anulación de dos preguntas de la prueba celebrada.
- Los criterios establecidos en una convocatoria para proveer puestos de oficial administrativo, por solo computar como mérito los años trabajados en la Administración pública, y no los trabajados en la empresa privada.
- La falta de inclusión por el Departamento de Salud al autor de la queja en las listas de contratación temporal procedentes de la oposición para la provisión de puestos de trabajo de auxiliar administrativo en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, publicada en el 2010.
- La exclusión por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia de las listas de contratación temporal de aprobados sin plaza derivada de las oposiciones como trabajador social.
- La falta de llamamiento por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia de las listas de contratación de Técnico de Grado Medio de Archivos.
- La remisión por el Departamento de Salud al último puesto de las listas de contratación temporal de empleado de servicios generales, por renunciar a un contrato de larga duración.
- La falta de publicación del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia de las personas con discapacidad que concurrían a una convocatoria de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Técnico en Gestión de Transportes.
- La injusta penalización del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, por haber rechazado una oferta que no corresponde a la plaza de las listas de contratación temporal de Técnico de Administración Pública (rama económica) de las que la interesada forma parte.
- El llamamiento por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de aspirantes con menor preferencia en el listado de contratación de celadores que el autor de la queja, amparándose en razones de urgencia.

- La falta de contestación de un tribunal calificador a una solicitud de revisión de las impugnaciones de dos preguntas de un examen del concurso-oposición para completar 13 puestos de Técnico Especialista en Radiodiagnóstico.
- La falta de inclusión a los licenciados en Dirección y Administración de Empresas en el borrador que está realizando el Departamento de Educación de la Orden Foral por la que se aprueban las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación.
- La demora del Departamento de Salud en convocar las oposiciones para el puesto de trabajo de celador y la falta de prioridad de las personas con discapacidad en llamamientos de listas de contratación para el mismo puesto.
- La organización por el Departamento de Educación de las listas de empleo para profesores en centros públicos, al ser por especialidad e idiomas, en lugar de una lista para Primaria y otra para Secundaria, como en otras Comunidades Autónomas.
- La inseguridad jurídica que producen ciertos preceptos de la Orden Foral 55/2016, de 29 de abril, del Consejero de Educación, por la que se aprueban las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación, al vulnerar los principios de igualdad en el acceso a la función pública por la aplicación de nuevas listas y baremos.
- La vulneración por el Departamento de Educación del derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en las oposiciones de magisterio de pedagogía terapéutica.
- El trato discriminatorio que el Departamento de Educación da a los docentes aspirantes a la contratación en el mes de septiembre, por no permitirles renunciar a la oferta de contratos con un porcentaje de jornada

inferior al 80%, renuncia que sí se permite a los docentes aspirantes en el mes de junio.

- La imposibilidad de participar en las listas de contratación del Departamento de Educación de docentes de secundaria, en la especialidad de Educación Física, a pesar de poseer la titulación que le habilita para ello.
- Los plazos excesivamente cortos para presentar solicitudes de concurso de contratación de profesorado de la Universidad Pública de Navarra.
- La falta de llamamiento por el Departamento de Salud para ser contratada a tiempo completo como mejora de empleo, a pesar de reunir todos los requisitos para ello.
- El desacuerdo con la modificación de la prioridad de las personas con discapacidad en los listados de contratación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, realizada por Resolución 983/2015, de 27 de abril, del Director General de Función pública.
- El incumplimiento por el Departamento de Salud de la normativa vigente en la cobertura de ausencias o en casos de precisar personal de refuerzo, en determinados Servicios Especiales del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La falta de publicidad por el Departamento de Educación del acto de adjudicación de plazas vacantes de contratación temporal de personal no docente, que ha conllevado que la autora de la queja haya sido excluida de las listas de contratación por no acudir al mismo.
- La negativa del Departamento de Salud a computarle, a efectos de contratación, el tiempo trabajado en un hospital de Barcelona como servicio prestado en ámbito público, obteniendo, por ello, una menor puntuación.
- El incumplimiento por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de la obligación de contratar a un 7% de personas con discapacidad.

- Las irregularidades cometidas por el Departamento de Educación en los llamamientos a la contratación temporal de personal no docente, concretamente, para plazas de conserje.
- La necesidad de homologar títulos europeos del plan de Bolonia para acceder al puesto de profesor en el Gobierno de Navarra.
- El desacuerdo con la aplicación de la Orden Foral 55/2016, de 29 de abril, del Consejero de Educación, por la que se aprueban las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación, a un procedimiento selectivo de ingreso convocado con anterioridad a la entrada en vigor de dicha Orden Foral.
- La falta de contestación por el Departamento de Educación a una instancia mediante la que se opone a un llamamiento de las listas de contratación de la especialidad de Educación Física en euskera, realizado a través de la página web.
- La organización por el Departamento de Educación de las listas de empleo para profesores en centros públicos, que al ser por especialidad e idiomas, que perjudica a aquellos aspirantes que tienen titulación de euskera.
- La falta de inclusión de un temario concreto en las oposiciones al cuerpo de Bomberos en las bases de la última convocatoria de dichas oposiciones, convocadas por el Departamento de Presidencia, Función pública, Interior y Justicia.

**B) En relación con las entidades locales de Navarra:**

- La contratación por el Ayuntamiento de Cascante de peones como parte de la plantilla de agentes municipales de la localidad realizando tareas propias del puesto.
- La falta de convocatoria para la Agrupación de Ayuntamientos de Eslava, Ezprogui, Sada y Lerga, de forma interina y temporal, de la plaza de Secretaría e Intervención, vacante desde 2012.

- La utilización por el Ayuntamiento de Imotz del criterio de desempate en la selección para un puesto de contratación administrativa, a pesar de que dicho criterio no estaba previsto en las bases de la convocatoria.
- La exigencia por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña del requisito de estar en posesión del permiso de conducir para poder participar en una convocatoria de contratación temporal del puesto de trabajo de técnico/a de igualdad, sin figurar en la plantilla orgánica.
- La convocatoria de un concurso-oposición del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para un puesto de Microbiólogo, en el que se valora como mérito el conocimiento de euskera y no la experiencia profesional o la formación especializada (2 quejas).
- La disconformidad con las bases de las convocatorias aprobadas por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para la constitución, a través de pruebas selectivas, de un puesto de titulado grado medio del servicio de jardines y de un puesto de Jefe de servicio de jardines, porque únicamente permite presentarse a la segunda prueba a un número predeterminado de aspirantes, en función de las calificaciones obtenidas.
- Los actos lesivos contra su persona, tras una acusación pública de trato a favor en un procedimiento de selección de personal del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, para el puesto de técnico/a de participación.
- La disconformidad con las bases de una convocatoria de un concurso-oposición del Ayuntamiento de Tudela por no reflejar el deber de llamamiento preferente al que tienen derecho las personas con discapacidad.
- La extinción de su contrato administrativo de Auxiliar Técnica de Consumo en el Ayuntamiento de Tudela, en sustitución de una funcionaria en situación de servicios especiales, como consecuencia de la asunción por parte de Gobierno de Navarra de la Oficina de Información al Consumidor.
- La contratación de dos empleados de servicios municipales por el Ayuntamiento del Valle de Egüés por la vía de hecho, vulnerando los

principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la función pública.

- La deficiente publicidad de Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare de las convocatorias de procesos selectivos por vía de urgencia relativos a las funciones públicas de Secretaría e Intervención en entidades locales de Navarra.
- La negativa del Tribunal calificador de una oposición de un Ayuntamiento a entregarle una copia de su examen.
- La posible incompatibilidad de un concejal de un Ayuntamiento que desea participar en una oposición de Gobierno de Navarra.

### 2.9.2. Agricultura

Durante el año 2016, se presentaron **7** quejas relacionadas con la agricultura y la ganadería.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- El desacuerdo con las tierras adjudicadas en un procedimiento de concentración parcelaria en un sector del Canal de Navarra.
- La falta de realización de una encuesta por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, para conocer los intereses de la comunidad de regantes de Cárcar dentro del proceso de ampliación del canal de Navarra.
- La extinción por el Ayuntamiento de Olite-Erriberri de una concesión de tierras por el impago de unas deudas con el consistorio.
- La desestimación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local de una solicitud de permuta de unas fincas en el procedimiento de concentración parcelaria del sector XXIV del Canal de Navarra.

- La denegación por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local de una solicitud de derechos de pago básico de la Reserva Nacional 2015.
- Los problemas que padece en su finca situada en Latasa, debido a las malas condiciones en que se encuentra la finca colindante.
- El continuo encharcamiento de su parcela, situada en Mendigorría, que pertenece a la Zona Regable del Canal de Navarra, debido a una planificación errónea de las acequias y filtraciones de agua.

### 2.9.3. Bienestar social

En esta materia, se presentaron **75** quejas. Los principales hechos que motivaron la presentación de las quejas fueron estos:

**A) En relación con la protección a la infancia y la adolescencia:**

- Los procedimientos utilizados en el Centro de Observación y Acogida (COA) de Beloso Alto, por considerar que no respetan los derechos básicos de los menores allí ingresados, ni de sus familiares ni personas allegadas.
- La forma en que la Policía Foral realiza los traslados de los menores que se encuentran ingresados en el Centro de Cumplimiento de Medidas Judiciales, en vehículo policial rotulado, con agentes uniformados y los menores esposados como si fueran reos.
- La inactividad del Departamento de Derechos Sociales ante la mala gestión que existe en un centro de protección de menores gestionado por una entidad concertada.
- La citación por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a su hija por unos hechos que no ha cometido.
- La negativa del Departamento de Derechos Sociales a que los abuelos se hagan cargo de su nieta, que se encuentra en un centro de menores por estar desatendida por su madre.

- El retraso de la Policía Foral de Navarra en la tramitación de una denuncia contra el padre de su hijo en relación a supuestos abusos sexuales.
- La falta de información del Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA) de Pamplona-Iruña a dos progenitores sobre la intervención que están llevando a cabo con sus hijos.
- El desacuerdo de un menor con la atención recibida en el Centro de Cumplimiento de Medidas Judiciales de Aranguren, donde permanece internado.
- La excesiva cantidad que les ha cobrado una asociación de gestión de adopciones internacionales (ECAI) por la tramitación de un proceso de adopción.
- El desacuerdo con el Departamento de Derechos Sociales por considerar a su hija en situación de desprotección.
- La actuación de las educadoras del Punto de Encuentro Familiar de Mendebaldea.
- El desacuerdo de los padres adoptivos de una menor de cuatro años, con una sentencia judicial que anula la adopción y ordena visitas progresivas de la menor con su madre biológica, para su reintegración.
- El trato que dispensan los educadores de un piso residencial de menores en dificultad social, en el que está ingresada.
- El desacuerdo con el funcionamiento del Centro de Cumplimiento de Medidas Judiciales de Aranguren y la denegación de un permiso a un interno para celebrar la Navidad junto a su familia de acogida.
- La atención dispensada a su hijo en un Centro de Observación y Acogida.
- La publicidad de juego en horario infantil en una cadena televisiva.
- La situación de los menores de padres divorciados.
- La situación de indefensión de unos menores, cuya guarda y custodia ostenta su exmujer.

- Las dificultades de un progenitor, interno en un centro penitenciario, de ver a su hija, que se encuentra actualmente con su madre, quien incumple constantemente el régimen de visitas.

**B) En relación con la inclusión social y la renta de inclusión social (RIS):**

- La negativa de la Fundación Banco de Alimentos de Navarra a su asociación para que sea distribuidora de alimentos entre las familias necesitadas.
- La denegación de la renta de inclusión social durante los meses que tarda el Departamento de Derechos Sociales en la tramitación de la prestación.
- La demora del Departamento de Derechos Sociales en abonarle la renta de inclusión social que tiene concedida.
- La desestimación por el Departamento de Derechos Sociales de su solicitud de ayuda extraordinaria para pagar deudas derivadas del impago del alquiler de una vivienda.
- La disconformidad de un ciudadano con la cantidad otorgada por el Departamento de Derecho Sociales en concepto de renta de inclusión social, al haber tenido en cuenta para su cálculo los ingresos de otras personas que en la actualidad no residen en su domicilio.
- La negativa de una trabajadora social del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a tramitar su solicitud de la renta de inclusión social, por haber interrumpido el empadronamiento en Navarra durante mes y medio.
- El embargo por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de la renta de inclusión social que percibe su hijo, como consecuencia de una sanción administrativa.
- La demora del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña en otorgarle una cita con la trabajadora social de su Unidad de Barrio.
- La disconformidad con que a los ciudadanos navarros de origen se les exija acreditar el requisito de la residencia efectiva durante un tiempo para poder acceder a las ayudas sociales.

- La excesiva demora del Departamento de Derechos Sociales en el pago de la renta de inclusión social, tras la renovación de la misma.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Estella-Lizarra a un recurso frente al embargo de su cuenta bancaria efectuado en un expediente de recaudación ejecutiva, siendo sus ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional.
- La solicitud de reintegro por cobro indebido de la renta de inclusión social.
- El desacuerdo con el funcionamiento del centro de atención a personas sin hogar, dada la actitud pasiva que el centro mantiene frente a varios hurtos de los que ha sido víctima, así como con el trato que le dispensa el personal del mismo.
- La suspensión cautelar de la renta de inclusión social, por existir indicios de que algún miembro de la unidad familiar no reside en el domicilio.
- La necesidad de alguna ayuda económica para poder sufragar sus cargas económicas, dada su situación de desempleo.
- La necesidad de alguna ayuda económica para su madre, debido a la exigua pensión que percibe por incapacidad permanente total para la profesión habitual.
- La inactividad de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zizur Mayor ante el corte en el suministro de energía eléctrica en su vivienda.
- La precaria situación económica en la que se encuentra, debido a las obligaciones tanto hipotecarias, como de pensión de alimentos, que derivan de su situación de divorcio.
- La falta de contestación a una instancia relativa al aumento de la miseria, pobreza y exclusión social en los últimos años en Navarra.

**C) En relación con la protección a las personas mayores de edad:**

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Lumbier a dos instancias relativas al ingreso de un familiar en el servicio de psicogeriatría de la residencia de ancianos.

- La falta de contestación del Ayuntamiento de San Martín de Unx a una instancia relacionada con la gestión de la residencia de ancianos de titularidad municipal.
- La demora del Departamento de Derechos Sociales en adjudicar a su madre una plaza residencial próxima a Pamplona, localidad donde siempre ha vivido y residen sus principales cuidadores.
- La disconformidad con el ingreso de su hermana en una residencia de ancianos donde se le originaron problemas económicos y de otra índole que le hicieron sentirse perseguida.
- La necesidad de alguna ayuda económica que pueda complementar su pensión de viudedad, para poder satisfacer sus necesidades.
- La denegación del Departamento de Derechos Sociales de su solicitud de pensión no contributiva, por superar sus recursos económicos el límite establecido, al no descontarse de sus ingresos la pensión compensatoria que debe abonar a su ex esposa.
- La próxima extinción de ayuda para la integración familiar y social, a pesar de sus exiguos ingresos.
- La incoación por el Departamento de Derechos Sociales de un procedimiento sancionador a la entidad gestora de la Residencia de San Martín de Unx, por la presunta comisión de una infracción grave de la normativa reguladora de los Servicios Sociales de Navarra.
- La falta de contestación del Departamento de Derechos Sociales a un recurso presentado frente a la prestación económica concedida a su madre para la atención residencial.
- El desacuerdo con la gestión del Club de Jubilados de Villafranca.

**D) En relación con la protección de las personas con discapacidad:**

- La falta de acompañamiento y asistencia de la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas durante el tiempo en que su hermana, que esta tutelada por dicha fundación, ha permanecido ingresada en el Complejo Hospitalario de Navarra.

- La inexistencia de rotación de vehículos que hay en las plazas de aparcamiento para personas con discapacidad próximas a su vivienda.
- La denegación del Ayuntamiento de Lerín de su solicitud de una tarjeta de estacionamiento para discapacitados.
- El desacuerdo con el grado de discapacidad reconocido por el Departamento de Derechos Sociales.
- La falta de transparencia de la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas, en relación con la gestión de sus recursos económicos.
- El trato recibido por la Fundación Navarra para las Personas Adultas, por considerar que no defiende sus derechos e intereses legítimos.
- La gestión que está realizando la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas de la vivienda que tiene su madre, quien se encuentra bajo la tutela de la misma.
- La atención y el trato dispensado a su hijo en la residencia donde actualmente permanece ingresado, por padecer una enfermedad mental.

**E) En relación con la protección de las personas dependientes:**

- La denegación por el Departamento de Derechos Sociales de la ayuda económica de pago periódico por excedencia para cuidado de familiares que requieren cuidado directo, continúo y permanente, por considerarla incompatible con las ayudas a la dependencia.
- El procedimiento de reintegro iniciado por el Departamento de Derechos Sociales de la ayuda económica para la permanencia en el domicilio de las personas dependientes reconocida a su hijo con autismo.
- La decisión del Departamento de Derechos Sociales de dar por finalizado el procedimiento para reconocer la ayuda para la dependencia a su padre, al haber fallecido este antes del reconocimiento de la prestación, y sin que hubiesen transcurrido seis meses desde que se solicitó la ayuda.
- La valoración del Departamento de Derechos Sociales a su hijo como persona no dependiente, a pesar de que requiere la asistencia de terceras

personas para realizar las actividades básicas, dada su discapacidad física y psíquica.

- La demora del Departamento de Derechos Sociales en la valoración de la dependencia de sus padres, de 89 y 87 años.
- La minoración de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial derivada de un cambio en calificación de dependencia (de dependencia severa a gran dependiente).
- La demora del Departamento de Derechos Sociales en la determinación de las ayudas que podrían corresponder a su madre en función del grado de dependencia valorado.
- La demora del Departamento de Derechos Sociales en conceder una plaza residencial pública a su padre, quien tiene reconocida una dependencia severa por la enfermedad mental que padece.

**F) En relación con la protección a las familias:**

- La denegación por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare de la ayuda para conciliación familiar, por habérsele concedido a su cónyuge por la asistencia a la misma acción formativa.
- La denegación de la solicitud de reconocimiento como familia numerosa a una familia formada por un matrimonio, dos hijos biológicos y uno en acogida, durante el tiempo en que permanece en la unidad familiar el menor en acogida.
- La imposibilidad de renovar el título de familia numerosa por residir temporalmente en el extranjero.
- La falta de reconocimiento de la condición de familia numerosa a las familias monoparentales con dos hijos, a diferencia de las personas viudas con dos hijos.
- La denegación por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia de la pensión de orfandad generada por su padre.

**G) En relación con la discriminación:**

- La utilización por el centro comercial de El Corte Inglés de Pamplona únicamente de figuras masculinas para publicitar en su fachada las fiestas de San Fermín.
- La falta de creación de un área específica en Gobierno de Navarra para la atención del colectivo LGTBI (Lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales).

### 2.9.4. Bienes de las Administraciones públicas.

Durante el año 2016, se han presentado **7** quejas en materia de bienes de las Administraciones públicas. Su contenido ha sido el siguiente:

- La inactividad del Concejo de Berasáin ante el cierre de una parcela por parte de un vecino, que ha provocado la desaparición del camino al río y la reducción de un terreno comunal.
- La demora del Concejo de Berasáin en colocar los hitos y señalar coordenadas para realizar el deslinde una parcela comunal.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Esteribar a las solicitudes de información sobre el proceso de deslinde llevado a cabo en el Concejo de Ilarratz.
- El acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Esteribar por el que se aprueba iniciar expediente de recuperación de oficio del el antiguo camino de la Abadía, en Ilarratz.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Marañón a las solicitudes de información sobre el cierre de una parcela que antiguamente era comunal.
- La falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a las instancias presentadas relativas a la invasión de un bien comunal en la localidad de Marañón.
- La inactividad del Ayuntamiento de Romanzado para recuperar un camino público.

### 2.9.5. Comercio y consumo.

En esta materia, se han presentado **10** quejas en el año 2016, con el siguiente contenido:

- La disconformidad de una asociación de consumidores y usuarios porque el Departamento de Desarrollo Económico ha trasladado el expediente de una denuncia referida a los motores de los vehículos de Seat y Wolksvagen al servicio de consumo de la Comunidad Autónoma donde se encuentra el domicilio fiscal de ambas empresas (Barcelona), obviando con ello la obligación que tiene de defender los derechos de los consumidores de la Comunidad Foral de Navarra.
- La negativa de un establecimiento comercial de Tudela a canjearle un vale de compra por estar caducado.
- El desacuerdo con el trato y el servicio prestado en una asociación de consumidores de Navarra.
- La insuficiente motivación de una contestación del Servicio de Consumo del Departamento de Desarrollo Económico sobre las posibilidades de intervención de dicho Servicio en actividades relacionadas con el juego y las apuestas.
- El excesivo importe de la factura que le ha girado una compañía telefónica, como consecuencia de no haber sido previamente informado de las tarifas aplicadas.
- La disconformidad con la actuación de una entidad bancaria.
- Las reclamaciones dinerarias que le realiza una empresa de telefonía móvil tras haber rescindido su contrato con la misma.
- Las excesivas cantidades que está abonando por el seguro de su hipoteca.
- Las dificultades para obtener de una entidad bancaria extranjera el resguardo de la cancelación de la matrícula en la Universidad de Pamplona.

- La posible indefensión de los ciudadanos al no dejarse grabar las conversaciones con las entidades bancarias, de manera que no queda constancia de las condiciones del servicio contratado.

### 2.9.6. Cultura.

En materia de cultura se han presentado **6** quejas en el año 2016, con el siguiente contenido:

- La falta de apoyos para investigar en el yacimiento de Iruña-Veleia, situado en Iruña de Oca (Álava).
- La negativa del Archivo Diocesano de Pamplona a facilitar una copia de unos documentos que solicita para continuar la labor de investigación histórica.
- El insuficiente horario de apertura, tanto de la biblioteca de la Universidad Pública de Navarra, como las restantes bibliotecas públicas de Navarra.
- Los criterios aplicados en la convocatoria de becas para la ampliación de estudios artísticos en centros nacionales o extranjeros promovidos por la Dirección General de Cultura- Institución Príncipe de Viana del Gobierno de Navarra.
- La consideración por el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur de que se está vulnerando el derecho de libertad de creencias por diversos actos, realizados recientemente en Navarra.
- El desacuerdo de una empresa dedicada a servicios culturales con determinadas condiciones de los pliegos de contratación de las Administraciones públicas.

### 2.9.7. Deporte.

En esta materia se presentaron **8** quejas, con el siguiente contenido:

- La desestimación por el Instituto Navarro de Deporte y Juventud de una solicitud de apertura de un procedimiento disciplinario al Presidente de la

Federación Navarra de Fútbol y al Presidente de la Gestora del Comité Navarro de Árbitros (2 quejas).

- La disconformidad con el requisito de edad que establece la Federación Navarra de Futbol para acceder y mantenerse en la categoría arbitral.
- La disconformidad con que el Comité Navarro de Árbitros le dé de baja de la organización arbitral sin haberlo solicitado y sin otorgarle trámite de audiencia que le permita defenderse.
- El desacuerdo con que el Decreto Foral 48/2003, de 10 de marzo, por el que se regula el Comité de Justicia Deportiva de Navarra y la disciplina deportiva en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, no establezca una limitación en el número de mandatos de los miembros del citado Comité.
- La falta de contestación del Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, y la Federación Navarra de Fútbol a las instancias presentadas, mediante las cuales denuncia la posible discriminación por edad que le imposibilita la obtención de licencia federativa para practicar deporte en el estamento arbitral.
- La falta de contestación a un recurso presentado al Comité de Justicia Deportiva de Navarra por su disconformidad con una decisión tomada por la Federación Navarra de Ajedrez.
- La inactividad de los responsables de los Juegos Deportivos de Navarra ante una denuncia por el trato vejatorio dispensando por un responsable de la organización de la prueba ciclista Open Diario de Navarra a uno de los participantes, menor de edad.

### 2.9.8. Derecho civil.

En esta materia se presentó **una** queja, cuyo contenido fue el siguiente:

- Las limitaciones que la Compilación de Derecho Civil de Navarra impone a la capacidad dispositiva del testador en caso de hijos de anterior matrimonio en segundas nupcias.

### 2.9.9. Educación.

En esta materia se presentaron **70** quejas. Los principales hechos que han motivado estas quejas han sido:

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

- La licitación de las obras de ampliación del colegio público San Pedro de Mutilva, por considerar que son insuficientes y que es necesario un nuevo edificio escolar.
- La imposibilidad de varios alumnos de continuar sus estudios en secundaria en un programa bilingüe en inglés y castellano, tal y como lo han hecho en la etapa de educación primaria.
- La falta de contestación del Departamento de Educación a sus solicitudes de información en relación a la implantación del modelo PAI, en el colegio público San Miguel de Noáin, sin la correspondiente autorización.

**B) En relación con el primer ciclo de Educación Infantil (0-3 años):**

- La disconformidad con el baremo de admisión de las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, así como los criterios para determinar las tarifas a abonar por el servicio, por considerar que discrimina a las familias monoparentales.
- La inadmisión de su hija en la escuela infantil de Sarriguren.
- La inactividad del equipo directivo de una escuela infantil municipal de Pamplona ante las agresiones que sufre su hijo de dos años de edad y alumno de dicha escuela por parte de otro compañero.
- La inadmisión por el Tribunal Administrativo de Navarra de una pretensión subsidiaria que planteaba en la interposición de un recurso de alzada relativa a la devolución del importe de la matrícula de la escuela infantil de Huarte.
- La disconformidad con el pliego de cláusulas administrativas particulares que ha de regir la contratación del servicio en el centro “Escuela de

educación infantil 0-3 años del Ayuntamiento de Murchante", en lo referente a la subrogación de los trabajadores.

**C) En relación con la admisión a centros:**

- La inadmisión de su hijo en el modelo G-British de un colegio público, a pesar de que en las listas provisionales figuraba como admitido.
- La inadmisión de su hija en las listas provisionales para el curso escolar 2016-2017, aula de 3 años, en el colegio Luis Amigó.
- La disconformidad con la decisión del Departamento de Educación de cerrar una línea para el curso académico 2016-2017 en el colegio público Ermitagaña de Pamplona por considerar que vulnera el derecho de los padres a elegir el centro escolar donde estudiarán sus hijos.
- La denegación del IES Padre Moret-Irubide de la matriculación de su hija, quien figuraba como admitida en las listas provisionales.
- La falta de plazas en el instituto Askatasuna de Burlada para los alumnos procedentes del colegio público Virgen Blanca de Huarte, al no mantener las tres líneas existentes.
- La discriminación a las familias monoparentales en que incurre el baremo de admisión en centros escolares.
- La falta de transparencia del Departamento de Educación en el proceso de preinscripción para el primer curso de educación infantil.

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

- La falta de adopción de medidas por el Departamento de Educación frente a un tutor de un centro de referencia de niños con sordera que se dirige a los alumnos con deficiente dicción, lo que imposibilita que le entiendan bien (2 quejas).
- La denegación por el Departamento de Educación de una subvención para sufragar el gasto del logopeda que necesita su hijo en el ámbito escolar.

- La denegación por los Departamentos de Derechos Sociales y de Educación de un logopeda para su hijo de cuatro años, que padece un trastorno en el desarrollo del habla y está escolarizado en un colegio privado.
- La denegación del Departamento de Educación a la petición de que su hijo con síndrome de Down pueda seguir cursando sus estudios en el colegio en el que está matriculado.
- La falta de atención por el Departamento de Educación a las necesidades educativas de su hijo, alumno con síndrome de Asperger.
- La falta de personal de apoyo a su hijo, que tiene diagnosticado un trastorno específico del lenguaje, durante el servicio del comedor escolar.

**E) En relación con el bachiller y la formación profesional:**

- La disconformidad con el baremo que regula el ingreso del alumnado en el bachillerato artístico del instituto Iturrama, por favorecer a los alumnos que residen en las inmediaciones del centro (4 quejas).
- La disconformidad con una sanción de expulsión del Colegio Integrado Politécnico Donapea y la imposibilidad de acceder a la revisión de los exámenes realizados.
- La insuficiencia de plazas de Bachiller de Artes Escénicas en el instituto Plaza de la Cruz.
- La excesiva demora del Ministerio de Educación en la expedición de su título de bachiller.
- La inadmisión de su hijo en el Centro Integrado Politécnico Virgen del Camino.
- La errónea información que le facilitó el Departamento de Educación que conllevó la inadmisión de su hijo en el Centro Integrado Superior de Energías Renovables.
- El desacuerdo con la inadmisión de su hijo en el curso de Sistemas Microinformáticos y Redes.

- La imposibilidad de escolarizar a su hija de 17 años en un ciclo de formación profesional, a pesar de que existe una plaza vacante.
- La falta de plazas para su hijo para cursar el ciclo de formación profesional básica de “Servicios administrativos” en el Colegio Integrado Politécnico Donapea.
- La falta de oferta de formación profesional para adultos en horario nocturno.
- La actuación de un centro de enseñanza que expide títulos de formación profesional con apariencia de oficialidad y al amparo de Gobierno de Navarra.
- La demora en otorgarle unas prácticas en un centro de trabajo del curso de formación profesional realizado.

**F) En relación con el transporte escolar, el comedor y las actividades extraescolares:**

- La denegación de una ayuda para el transporte escolar a su hija, que reside en Aldaz y acude al instituto Amazabal de Leitza.
- La gestión que realiza la APYMA del servicio del comedor escolar del Colegio público Vázquez de Mella.
- Las dificultades para inscribir a sus hijas en actividades extraescolares organizadas por el Ayuntamiento de Huarte-Uharte, por residir en otro municipio, a pesar de que acuden al colegio público Virgen Blanca de Huarte-Uharte, por ser el centro escolar que les corresponde de acuerdo con la zonificación.

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

- La disconformidad con la expulsión de un alumno de la Granja Escuela de Ilundáin.
- La inactividad de un instituto ante el acoso que está sufriendo su hijo en el ámbito escolar.

- La inactividad de la dirección de un centro docente ante el acoso recibido por parte de algunos profesores, que le dificultan constantemente la finalización de sus estudios.

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

- Las excesivas tasas que cobra la Universidad Pública de Navarra por la convalidación de asignaturas.
- La denegación por la Universidad Pública de Navarra de su solicitud de evaluación por compensación para obtener la Licenciatura de Economía, sin haber tenido en cuenta sus circunstancias personales y familiares.
- El desacuerdo con la inadmisión en el grado de enfermería que imparte la Universidad Pública de Navarra.
- Las dificultades para obtener el documento de equivalencia de las notas medias de los estudios universitarios que realizó en Francia para poder presentarlo en diferentes convocatorias de empleo público.

**I) En relación con las becas:**

- La denegación por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de su solicitud de beca para 2º curso de Bachiller, por poseer un título superior al de los estudios para los que solicita la beca (EGA, título de nivel C1 de euskera).
- La denegación por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de una beca para el año 2014/2015, a pesar de cumplir con todos los requisitos para su concesión.
- La denegación de una beca por el Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte a su hija, estudiante de enfermería en la Universidad de Navarra.
- La denegación por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de una beca para el estudio.
- La denegación, tanto por el Ministerio de Educación Cultura y Deporte, como por el Departamento de Educación, de su solicitud de beca para los estudios de su hija.

- La denegación por el Departamento de Educación de una beca de estudios por superar el nivel de renta exigido, al no tener en cuenta la convocatoria unos umbrales de renta distintos en función del lugar de residencia de los alumnos.
- La disconformidad con un artículo de la convocatoria de becas del Ministerio de Educación y Cultura y Deporte, por el que tan solo se le concede la parte de la beca que corresponde a la cuantía variable (nota media y renta familiar) y a la matrícula del curso, pero no se le concede ni la cuantía fija ligada a la residencia (1.500 euros), ni la ligada a la renta del estudiante (otros 1.500 euros), que percibía en años anteriores.
- La falta de concesión de becas a los alumnos que han obtenido matrícula de honor en el bachillerato y van a cursar estudios universitarios en el extranjero.
- La denegación por el Departamento de Educación de una beca para el transporte escolar de sus hijas, por disponer de una vivienda cercana al centro de estudios, a pesar de que en la misma no pueden residir por encontrarse arrendada.

**J) En relación con los estudios de música:**

- El considerable incremento de las tasas de la Escuela Municipal de Música de Estella-Lizarra para el próximo curso.
- Las diferentes tasas de matriculación que aplica el Ayuntamiento de Sangüesa a los alumnos de la Escuela de Música “Juan Francés de Iribarren” en función de si son residentes o no de dicha localidad.

**K) En relación con las escuelas oficiales de idiomas:**

- La falta de reconocimiento por el Departamento de Educación del nivel lingüístico en euskera a los estudiantes que han estudiado íntegramente el Bachillerato en dicho idioma, así como la imposibilidad de matricularse y examinarse en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona del nivel C1 de euskera -en calidad de alumno oficial- al mismo tiempo que del nivel B2 de euskera -en calidad de alumno por libre-.

**L) En relación con la evaluación de alumnos:**

- La anulación por el Colegio San Francisco Javier de Tudela de la posibilidad de que los alumnos de la ESO y Bachiller pudieran optar a realizar las recuperaciones inmediatamente después de cada evaluación.

### 2.9.10. Elecciones.

En materia de elecciones se presentó **una** queja con el siguiente contenido:

- La desestimación de su solicitud de ser eximido de ser vocal en la mesa electoral debido a sus cargas familiares.

### 2.9.11. Euskera.

En materia de euskera se presentaron **16** quejas, en las que se planteaban las siguientes cuestiones:

- La posible vulneración por el Departamento de Educación de la normativa sobre el euskera, al establecer que se realicen solo en castellano las pruebas para ingresar en el cuerpo de maestros de la especialidad en castellano (2 quejas).
- El descuerdo con que el contestador del Ayuntamiento de Lekunberri atienda exclusivamente en euskera, sin opción de castellano.
- El envío por parte de la Mancomunidad de Malerreka de una documentación únicamente en euskera, sin opción a un documento bilingüe.
- El desacuerdo con la decisión del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de modificar el modelo lingüístico de algunas escuelas infantiles de la ciudad, en concreto las de “Donibane”, “Fuerte Príncipe” y “Hello Rochapea”, pasando a ser únicamente en euskera (2 quejas).
- El desacuerdo de varios padres y madres de la Escuela Infantil “Donibane”, porque el cambio de modelo lingüístico en dicha escuela realizado por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que imposibilita que sus

hijos puedan terminar el ciclo de escolarización infantil en el mismo idioma y escuela en la que lo iniciaron.

- El desacuerdo con la decisión del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de modificar el modelo lingüístico de algunas escuelas infantiles de la ciudad.
- La notificación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una denuncia por aparcamiento redactada únicamente en euskera.
- La falta de redacción en euskera del modelo de solicitud de cambio de domicilio fiscal facilitado en el servicio de empadronamiento del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.
- La falta de oferta en euskera en las escuelas infantiles dependientes del Departamento de Derechos Sociales.
- La incorrección ortográfica de algunos nombres de pueblos en euskera, en señales de tráfico: Lanz, etcétera.
- La escasez de traductores en la plantilla de Gobierno de Navarra.
- Las inadecuadas contestaciones de funcionarios a ciudadanos que desean ser atendidos telefónicamente en euskera.
- La escasa valoración del conocimiento del euskera por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos a los efectos de su inclusión en los baremos de méritos de las convocatorias para la provisión de puestos de trabajo de enfermeras y matronas.

### 2.9.12. Extranjería.

En materia de extranjería se presentaron en el año 2016, **18** quejas cuyo contenido es el siguiente:

- El desacuerdo con la orden de expulsión de un ciudadano natural de Argelia que lleva residiendo más de once años en España.
- La falta de notificación expresa de la Subdirección General de Registros y Notariado de la denegación de su solicitud de nacionalidad por residencia.
- La demora del Ministerio de Justicia en pronunciarse sobre su solicitud de nacionalidad por residencia.

- La excesiva demora del Ministerio de Justicia en la tramitación y resolución del expediente de nacionalidad por residencia de su esposa.
- La demora del Ministerio de Justicia en pronunciarse sobre su solicitud de nacionalidad.
- El desacuerdo con la denegación por la oficina de Extranjería de la Delegación del Gobierno en Navarra de la autorización de residencia por circunstancias excepcionales por arraigo social.
- El desacuerdo con tener que realizar dos pruebas relativas a conocimientos socioculturales y del idioma español, cuyos costes ascienden a 210 euros, para poder obtener la nacionalidad española.
- La demora del Ministerio de Justicia en tramitar la autorización de residencia solicitada por su pareja.
- La consideración del Ministerio de Justicia de residentes ilegales a cinco de sus siete hijos, nacidos en Senegal, tras seis años residiendo en España.
- La paralización por el Ministerio de Justicia de su expediente de nacionalidad.
- La falta de información de la Embajada española en Argelia acerca de la tramitación del visado de su mujer.
- La denegación del Consulado General de España en Quito a su marido, por considerar que no tienen vínculo, ni son pareja estable.
- La tramitación de su solicitud de nacionalidad española y la falta de asignación de un número de referencia a su solicitud.
- La denegación por el Consulado General de España en Argel de un visado a su esposa.
- Las presuntas irregularidades cometidas por la Oficina de Extranjería de Pamplona en relación a los requisitos de expedición del Número de Identidad de extranjero (NIE).
- El requisito que le impone la Oficina de Extranjería para que la niña que tiene en régimen de acogida, pueda continuar escolarizada en España en

el siguiente curso escolar, tras regresar a su país de origen durante las vacaciones.

- La anulación de la nacionalidad española, tras haberle sido expedido el Documento Nacional de Identidad y el pasaporte español.
- La falta de contestación de Gobierno de Navarra a una instancia relativa a la situación de indefensión del pueblo saharaui.

### 2.9.13. Función pública.

En el año 2016 se han presentado **108** quejas relacionadas con el acceso al empleo público. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron:

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

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Cascante a una solicitud de permiso de vacaciones y de días de permiso retribuido por asuntos particulares.
- La denegación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña del permiso retribuido de lactancia por el nacimiento de su segunda hija.
- La caducidad desde el año 2007 del convenio de los trabajadores del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, a pesar de los continuos esfuerzos por parte del sindicato que presenta la queja en llegar a un acuerdo.
- Los días de vacaciones otorgados por el Departamento de Educación por computar como disfrutados días comprendidos en el periodo de situación de incapacidad temporal o baja por maternidad.
- La desestimación tácita del Departamento de Educación de solicitudes, presentadas por personal contratado, de abono de los días de vacaciones correspondientes a los días laborables no lectivos de Navidad y Semana Santa.
- El desacuerdo con la denegación, por parte de la dirección del centro escolar donde presta sus servicios, de un día por asuntos particulares.
- La falta de reconocimiento en su vida laboral por el Departamento de Educación del primer contrato en el cuerpo de catedráticos de Música y

Artes Escénicas, y la falta de reconocimiento del nombramiento de cargo directivo durante cuatro años.

- La falta de contestación motivada por el instituto Benjamín de Tudela a su solicitud de compatibilidad de su horario lectivo con la impartición de docencia en la Universidad Pública de Navarra.
- La actuación discriminatoria del Departamento de Educación hacia la mujer en lo referente a los criterios para la liberación sindical.
- El desacuerdo con el Decreto Foral 42/2016, de 22 de junio, por el que se determina la duración máxima de los contratos del personal docente y asistencial en centros docentes adscritos del Departamento de Educación, por discriminar al personal docente que trabaja durante todo el curso mediante más de un contrato, respecto a aquellos que prestan servicio durante el mismo periodo mediando un único contrato.
- El cómputo por el Departamento de Educación como día de asuntos propios por la ausencia del puesto de trabajo de un docente para acudir como testigo a la celebración de un matrimonio civil, al considerarlo un deber legal.
- La falta de reconocimiento por el Departamento de Educación de su derecho a vacaciones, tras ser nombrado para una jefatura de sección.
- La vulneración por el Departamento de Educación de su derecho a la intimidad, al publicarse, en un listado de contratación, la circunstancia de que solicitó una licencia retribuida por matrimonio.
- La falta de reconocimiento por el Departamento de Educación del derecho al disfrute de días de permiso retribuido por asuntos particulares, tras una incapacidad temporal.
- La falta de reconocimiento por el Departamento de Educación al personal docente con contratos administrativo concatenados de la condición de personal indefinido no fijo.
- La falta de medidas adecuadas por los Departamentos de Educación, y Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para la conciliación de la vida laboral y familiar de las familias monoparentales.

- La situación laboral de los músicos acompañantes de la Escuela de Danza del Gobierno de Navarra.
- La falta de reconocimiento por el Departamento de Educación como tiempo de trabajo del tiempo que el personal docente contratado, que carece de centro de trabajo fijo, dedica a los desplazamientos entre el domicilio y el centro asignado.
- El incumplimiento del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia del Decreto Foral 55/2010, de 13 de septiembre, por el que se establecen normas sobre prevención de riesgos laborales en la actividad de los funcionarios del cuerpo de Policía Foral de Navarra.
- La resolución dictada por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Justicia e Interior, por la que le declara incompatible el ejercicio de la abogacía en el seno de una organización sindical con el puesto de Técnico de Administración Pública (Rama Jurídica).
- La falta de adopción por el Departamento de Salud de una política de conciliación familiar adecuada en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La imposibilidad de una facultativa del Servicio de Medicina Preventiva del Complejo Hospitalario de Navarra de disfrutar sus vacaciones por encontrarse en situación de incapacidad temporal.
- La falta de flexibilidad horaria para la conciliación de la vida familiar y laboral de una pediatra del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que tiene seis hijos y cuya jornada laboral es por las tardes.
- El desacuerdo de un sindicato con la falta de reconocimiento como tiempo efectivo de trabajo del tiempo de solape o relevo del personal sanitario.
- La situación de inestabilidad laboral que padece el colectivo de Auxiliares de Policía Local de Navarra, así como la incertidumbre jurídica en que se encuentran a raíz de la interposición de un recurso de inconstitucionalidad frente a la disposición adicional primera de la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril.

- El cómputo como días de asuntos propios de la asistencia a consultas médicas.
- El trato vejatorio que recibió mientras prestaba servicios en el Ayuntamiento de Zaragoza, que conllevó que tuviera que renunciar a su puesto de trabajo, considerándose dicha renuncia como un despido por incumplimiento de funciones.

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

- La falta de aplicación del Ayuntamiento de Cintruénigo, en la determinación de su nómina, del aumento salarial previsto en la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril, por la que se modifica la Ley Foral 8/2007, de 23 de marzo, de las Policías de Navarra.
- La falta de abono por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, con carácter retroactivo, del complemento de antigüedad reconocido en otras Administraciones públicas.
- La falta de información del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de la liquidación detallada de las vacaciones no disfrutadas de los años 2010, 2011 y 2012.
- La desestimación tácita del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia de la solicitud de permisos retribuidos y compensaciones económicas por los servicios prestados por la Policía Municipal en las elecciones municipales, autonómicas y al Parlamento Europeo.
- El impago por el Departamento de Educación de los meses de verano no prescritos al personal docente contratado administrativo con carácter temporal (29 quejas).
- El abono por el Departamento de Educación de una cuantía inferior a la legalmente establecida al finalizar y liquidar el contrato administrativo de profesores, por haberles computado los días de Navidad y Semana Santa como vacaciones disfrutadas (3 quejas).
- La falta de compensación por el Departamento de Educación y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, al

personal actuante en los Tribunales de procesos selectivos convocados por el Gobierno de Navarra de forma acorde con los criterios establecidos en la normativa.

- El impago por el Departamento de Educación de las retribuciones correspondientes a los meses de julio y agosto al personal docente que ha trabajado durante más de cinco meses y medio durante el curso escolar.
- La discriminación que padecen los profesores de la especialidad didáctica de Economía en los centros de la Comunidad Foral de Navarra.
- La falta de abono por el Departamento de Educación de los meses de verano al personal docente contratado administrativo con carácter temporal.
- La falta de reconocimiento por parte del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, del complemento de grado al personal temporal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.
- La discriminación que realiza el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, al no abonar el complemento de especial riesgo a los veterinarios adscritos al Servicio de Ganadería del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.
- La falta de reconocimiento del complemento de especial riesgo para los Técnicos de Obras Públicas.
- La falta de abono del complemento de grado al personal contratado administrativo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- La falta de abono por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, a los empleados públicos afectos al Gobierno de Navarra, de la parte de la paga extraordinaria de 2012, todavía adeudada.
- La reducción practicada en su nómina en el mes de de junio de 2016, motivada por encontrarse disfrutando simultáneamente de un permiso sin sueldo y de un permiso por paternidad.

- La disminución de las retribuciones correspondientes al complemento directivo docente por las labores que percibe por las labores que realiza en el colegio público Virgen Blanca de Huarte, por habérsele concedido una reducción de jornada.
- La inactividad del Departamento de Salud en materia de prevención de riesgos laborales en el Hospital García Orcoyen de Estella-Lizarra, por no realizar controles médicos tras un accidente ocurrido en dicho hospital y no llevar a cabo labores de seguimiento al personal, dada su exposición a elementos presumiblemente cancerígenos.
- El desacuerdo de un sindicato con la falta de reconocimiento de indemnización al personal interino y laboral al finalizar sus contratos.
- La posible indemnización por la extinción de un contrato administrativo para la sustitución de una vacante.
- La falta de resolución por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia de un recurso de alzada que presentó en materia de función pública.

**C) En relación con la provisión de puestos de trabajo:**

- La negativa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a renovar su comisión de servicios en el Área de Seguridad Ciudadana y Convivencia.
- La falta de valoración por el Departamento de Educación de un máster en el concurso de traslados de ámbito autonómico para personal funcionario de los cuerpos docentes no universitarios de la Comunidad Foral de Navarra.
- La falta de convocatoria por el Departamento de Educación de concursos de méritos para proveer los puestos vacantes en las direcciones de los centros públicos docentes en Navarra.
- La previsión de plazas vacantes en el instituto de educación secundaria obligatoria de Marcilla, con vistas a su inclusión en la próxima convocatoria del concurso de traslados.

- La denegación por el Departamento de Educación de su solicitud de traslado como conserje a un instituto en una localidad más cercana a su domicilio y en el que existe una vacante, con el fin de conciliar su vida laboral y familiar.
- La excesiva demora del Departamento de Educación en dar respuesta a sus escritos y en facilitarle determinada documentación relacionada con la valoración de méritos de la convocatoria para la provisión en régimen de comisión de servicios de una plaza de asesor en CAP de Tudela.
- La imposibilidad de un facultativo del Complejo Hospitalario de Navarra de trasladarse a la Comunidad Autónoma de Aragón.
- La posible vulneración del Departamento de Salud de sus derechos como trabajadora del Hospital Reina Sofía de Tudela en un procedimiento de acoplamiento interno, por haber utilizado el criterio de edad como desempate técnico de méritos entre dos candidatos.
- La exclusión del personal adscrito a los organismos autónomos dependientes del Departamento de Salud de una convocatoria del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia para la constitución de una relación de aspirantes para la formación, como Sociólogo, en situación de servicios especiales.
- La demora en la tramitación de un proceso selectivo de provisión de una Jefatura de Sección.
- El desacuerdo con el llamamiento obligatorio a funcionarios para cubrir el puesto de Jefe de Sala y de operadores de coordinación.
- El ámbito único en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para poder presentarse a procedimientos de promoción.
- La necesidad de un certificado del Departamento de Educación que indique las funciones que desempeño como asesora técnica docente del Servicio de Idiomas para poder optar al puesto de Dirección de la Escuela de Idiomas de Haro (La Rioja).

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

- La falta de reconocimiento por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia al personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra acogido al régimen de montepíos, del complemento por maternidad en sus pensiones.
- La extinción por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia de su pensión de orfandad, al cumplir el límite de edad de 22 años, mientras que en el régimen de la seguridad social similar la edad de extinción es los 25 años
- La falta de contestación del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior a un recurso de alzada que se presentó frente a la modificación de la cuantía de pensión de jubilación.
- La falta de resolución por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia de un recurso de alzada que presentó relativo a la integración en el Sistema Nacional de Salud de los funcionarios de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.

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

- La falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Cabanillas para evitar el acoso laboral que está sufriendo parte de personal del propio Ayuntamiento.
- La situación laboral que vienen padeciendo los miembros de la Policía Científica de la Policía Foral al tener que realizar guardias localizadas en horario nocturno, que ha derivado en un expediente disciplinario a los autores de la queja y en el traslado forzoso de sus puestos de trabajo.
- El desamparo por el Departamento de Educación ante el supuesto acoso laboral sufrido por un inspector educativo.
- La falta de adopción de medidas por el Ministerio de Interior ante a una supuesta situación de acoso laboral que está viviendo en el cuerpo de la Guardia Civil.

- La falta de contestación a unos escritos dirigidos tanto al Director como al Jefe del Departamento de Geografía e Historia de un instituto de educación secundaria, así como la falta de actuación de la Inspección de Educación ante las descalificaciones por parte de una compañera acerca de la programación específica de determinadas áreas.
- La falta de contestación de la Agencia Estatal Tributaria a su petición de una copia completa de su expediente laboral.
- Las presiones e intromisiones en el ejercicio de su cargo de Inspector de Educación y la falta de actuación del Departamento de Educación ante el supuesto acoso laboral que ha sufrido, no respetándose la normativa de prevención laboral exigible en su caso.

**F) Participación sindical:**

- El incumplimiento del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña del deber de comunicación, a las organizaciones sindicales participantes, del acta referente al resultado de las elecciones sindicales celebradas en el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña el pasado 29 de septiembre de 2016.

### 2.9.14. Funcionamiento de las entidades locales.

En esta materia se presentaron en el año 2016, **11** quejas cuyo contenido es el siguiente:

- La inactividad del Ayuntamiento de Bertizarana por no adoptar las medidas necesarias para modificar la dirección que aparece en su domicilio, que no coincide con la del Catastro.
- La falta de expedición de un certificado de convivencia a través del Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Cabanillas.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Desojo a las instancias presentadas por el autor de la queja, que es concejal del mismo Ayuntamiento.
- La exigencia del Ayuntamiento de Goizueta de tener que empadronarse en dicha localidad, para poder inscribirse como pareja de hecho.

- La negativa de los concejales asistentes a un Pleno del Ayuntamiento de Larraga a que un ciudadano grabara el mismo.
- El empadronamiento de sus hijos realizado por el Ayuntamiento de Marcilla a petición del otro progenitor sin contar con su consentimiento.
- La falta de convocatoria de Plenos y las dificultades de un grupo municipal para acceder a información que obra en poder del Ayuntamiento de Murchante.
- La falta de contestación a una instancia y al posterior recurso presentado, así como la posible responsabilidad del registro del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña al no dar traslado al Tribunal Administrativo de Navarra del recurso de alzada interpuesto.
- La demora del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, en el nombramiento de una comisión gestora en el Concejo de Uitzi.
- El desacuerdo con la gestión que realizó la Mancomunidad de Valdizarbe.
- La decisión unilateral del consejo rector del centro cívico de Valtierra de disolver el mismo, sin informar previamente a la asamblea de usuarios de dicha decisión.

### 2.9.15. Hacienda pública.

Durante el año 2016 se presentaron **46** quejas relacionadas con la Hacienda.

Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

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

- La falta de contestación del Departamento de Hacienda y Política Financiera a una solicitud de revisión de una declaración de la renta correspondiente a los años 2008, 2009 y 2010.
- La decisión del Departamento de Hacienda y Política Financiera de aplicarle el aumento por pérdida de beneficios de inversión en su declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del año 2014.

- La propuesta de declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas remitida por la Hacienda Tributaria de Navarra, al tener que pagar 1.010 euros debido a las escasas retenciones practicadas durante el año 2015.
- La pérdida de las devoluciones en el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas que le hubieran podido corresponder por la adquisición de una vivienda de protección oficial debido a una cambio de entidad bancaria.
- La imposibilidad de obtener una cita previa para poder realizar la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en las oficinas de Hacienda.
- El desacuerdo con que la donación que realizó de la mitad de su vivienda habitual a su exmujer se considere como un incremento patrimonial en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y la falta de reconocimiento por la Hacienda Tributaria de la exención por reinversión de su nueva vivienda habitual.
- La disconformidad con las cantidades cobradas por el Departamento de Hacienda y Política Financiera en concepto de Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- La falta de reconocimiento por la Hacienda Tributaria de Navarra de una exención en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de la prestación que le reconoce la Seguridad Social por razón de la enfermedad de su hijo.
- La falta de consideración de la Hacienda Tributaria de Navarra, a diferencia de la Agencia Tributaria Estatal, del carácter exento, en el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, de la prestación que percibe por hijo con enfermedad grave.
- La falta de contestación de la Hacienda Tributaria de Navarra a su solicitud de revisión de las declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del ejercicio 2014, suya y de su hijo.

- La falta de contestación de la Hacienda Tributaria de Navarra a su solicitud de revisión de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del ejercicio 2014, por habérsele reconocido una incapacidad laboral total.
- La falta de aplicación por la Hacienda Tributaria de Navarra de una reducción en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, por la discapacidad que tiene reconocida su esposa.
- Un sindicato de funcionarios interpone una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera debería proceder a la rectificación de la autoliquidación de IRPF de las afiliadas y a la consecuente devolución de las prestaciones por maternidad que, en virtud de una reciente sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, se declaran exentas.
- La consideración como una plusvalía por la Hacienda Tributaria de Navarra en su declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de la entrega de su vivienda a la entidad bancaria por impago de las cuotas del préstamo hipotecario.
- El agravio comparativo que se produce en materia fiscal por el incremento de patrimonio declarado por los socios en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas tras la liquidación de las empresas.
- Los rigurosos requisitos que fija la Hacienda Tributaria de Navarra para poder aplicar la reducción por persona asistida en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- La falta de contestación de la Hacienda Tributaria de Navarra a una solicitud de prórroga del plazo de presentación de la documentación para liquidar el Impuesto sobre sucesiones y donaciones.
- La falta de contestación de la Hacienda Tributaria de Navarra a los sucesivos recursos de reposición interpuestos ante la disconformidad del autor de la queja con el requerimiento de pago de un impuesto de sucesiones.

- La demora de más de tres años de la Hacienda Tributaria de Navarra en resolver unas alegaciones relativas a la liquidación de un impuesto de sucesiones.
- Los criterios utilizados para la valoración de unos inmuebles realizada por el Departamento de Hacienda y Política Financiera en la gestión del Impuesto sobre el Patrimonio, por no tener en cuenta la evolución a la baja que han sufrido en los últimos años los valores de los inmuebles en el mercado.
- La falta de contestación de la Hacienda Tributaria de Navarra a una consulta relativa al cálculo del incremento de patrimonio sujeto por la transmisión de una vivienda y la cuota a pagar resultante de tal incremento.
- La falta de devolución de la Hacienda Tributaria de Navarra de un cobro indebido.
- La utilización como unidad de medida a considerar la potencia en caballos de vapor (CV) en la normativa de la Hacienda Tributaria que aprueba los precios medios de venta de vehículos y embarcaciones usados a efectos de aplicación de determinados tributos.
- La situación discriminatoria que se produce en las condiciones que las Administraciones públicas imponen dependiendo si el deudor es una grande empresa o un ciudadano particular.
- La denegación de la Hacienda Tributaria de Navarra de su solicitud de aplazamiento de pago de una deuda por un periodo de treinta años.
- La falta de modificación por el Servicio de Riqueza Territorial del Gobierno de Navarra de la cédula parcelaria de su parcela en un polígono de Artazu.
- La falta de concesión por el Departamento de Hacienda y Política Financiera del trámite de audiencia y de exposición pública de la valoración de una parcelas del polígono 1 de Estella-Lizarra realizada por el Servicio de Riqueza Territorial.

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

- El cobro de la contribución territorial urbana por el Ayuntamiento de Ablitas a la propietaria de parte de una vivienda situada en dicha localidad, que adquirió su marido cuando estaban separados de hecho.
- El desacuerdo con el importe que le ha informado el Ayuntamiento de Cintruénigo del impuesto de plusvalía que tendría que pagar por la venta de su vivienda, por considerar que no ha habido un incremento del valor del terreno.
- El precio público que le exige el Ayuntamiento de Corella al propietario de un bar por la instalación de 13 veladores durante la temporada de verano de 2016, así como los criterios tenidos en cuenta para su concesión.
- El embargo realizado por el Ayuntamiento de Estella-Lizarra por el impago del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.
- El considerable incremento del Ayuntamiento de Noáin de las tasas por la instalación de terrazas y veladores.
- La providencia de apremio del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, sin que previamente se le haya notificado ninguna deuda.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a una solicitud de devolución de la parte proporcional del impuesto de circulación correspondiente a los años 2013 y 2014, por haber procedido a su transmisión en el mes de junio de 2013.
- La disconformidad con que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña les haya girado la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana a los adquirientes de un inmueble.
- El trato dispensado por el personal que le atendió en la oficina de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y con la necesidad de tener que presentar determinada documentación original para poder tramitar el impuesto de plusvalía.

- La exigencia del Ayuntamiento de San Adrián del pago del segundo semestre de la contribución territorial urbana de un inmueble que se vendió en el mes de mayo de 2016.
- La exigencia de una cantidad fija por el Ayuntamiento de Ujué en concepto de contribuciones especiales por la ejecución de obras de renovación de redes con pavimentación de las calles, con independencia de las superficies de los inmuebles.
- El trato recibido por parte del Secretario del Ayuntamiento del Valle de Egüés en relación a la falta de contestación a un recurso de alzada sobre el Impuesto de Actividades Económicas.
- La exigencia por el Ayuntamiento de Yesa del pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía) correspondiente a una vivienda en Yesa, que fue expropiada por la Confederación Hidrográfica del Ebro, con motivo del recrecimiento del embalse de Yesa.
- La denegación del Departamento de Hacienda y Política Financiera de una solicitud de acceso de información relativa a los presupuestos de las entidades locales de Navarra.

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

- La denegación por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas de la aplicación del régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social, recogido en la disposición transitoria segunda de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (4 quejas).
- El desacuerdo con el impuesto sobre el valor de la producción de la energía eléctrica a los pequeños empresarios, por suponer un doble gravamen y calcularse sobre los ingresos.

### 2.9.16. Justicia.

Durante el año 2016 se presentaron **32** quejas relacionadas con la justicia. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

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

- La demora en la tramitación de un proceso de incapacitación judicial.
- La inactividad del Ministerio de Justicia en la creación de Juzgados que, en situaciones urgentes y de forma inmediata, puedan defender a los menores de edad, sobre todo, ante sustracciones ilegítimas de los padres.
- La ejecución de una sentencia del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Pamplona, relativa al establecimiento de la línea divisoria entre dos parcelas de Murchante.
- El desacuerdo con las sentencias judiciales, en las que no se le ha reconocido las horas trabajadas como camionero acreditadas por el tacógrafo de carnet digital.
- El desacuerdo con varias sentencias judiciales.
- La demanda interpuesta por el encargado de un locutorio de Burlada a su marido por un delito de lesiones, a pesar de que los que fueron agredidos y maltratados fueron tanto ella como su marido por la persona denunciante.
- La dilación indebida en la elevación de autos a la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia.
- El incorrecto archivo por parte de la Administración de Justicia de una denuncia sobre un préstamo para la adquisición de un local.
- La elevada condena en costas impuesta por el Juzgado, en concepto de los honorarios de los letrados del Gobierno de Navarra.
- La dilación indebida en un procedimiento judicial.
- La declaración institucional del Parlamento de Navarra por la cual expresa su compromiso por la paz y la convivencia en Altsasu/Alsasua y en toda Navarra. Entre otros puntos, y desde el respeto a las decisiones judiciales, manifiesta su desacuerdo con la calificación penal de los hechos investigados como delito de terrorismo, que pueden acarrear el cumplimiento de penas desproporcionadas a los jóvenes encausados. Muestra su más rotundo rechazo a la imagen distorsionada que se ha

trasladado del municipio de Altsasu/Alsasua y solicita al Defensor del Menor que adopte las medidas necesarias y adecuadas a fin de que los derechos de los dos menores afectados en este procedimiento sean respetados.

- El resultado de una prueba de pelo realizada con el fin de determinar el consumo de sustancias estupefacientes, así como por la falta de proporcionalidad de la pena solicitada por Fiscalía para el delito que ha cometido.
- Las dilaciones indebidas en un procedimiento judicial penal que sigue el Juzgado de Instrucción de Aoiz.

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

- La decisión del Colegio de Abogados de Pamplona de inadmitir su queja contra la actuación de una abogada.
- La disconformidad con la actuación de un abogado del Servicio de Atención a la Mujer del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, que le supuso tener que hacerse cargo de las costas y honorarios de un acto de conciliación.
- La negativa del Colegio Notarial de Navarra de apertura de un expediente disciplinario al Notario que le realizó una mala gestión con motivo de una carta de invitación a su madre.
- La falta de contestación del Colegio de Abogados de Tafalla a un escrito en el que exponía su disconformidad con la actuación de un letrado.
- La actuación de su letrada en un juicio, en el que se desestimó su demanda, a pesar de las numerosas pruebas que aportó.
- El desacuerdo con la actuación de una Notaria del País Vasco, al cometer un error en la escritura de aceptación de herencia.

**C) En relación con la asistencia jurídica gratuita:**

- La actuación de la abogada designada para la defensa de su caso.

- La resolución denegatoria de la asistencia jurídica gratuita, por insostenibilidad de la pretensión a defender, por la abogada designada de oficio.
- La falta de contestación del Colegio de Abogados de Tudela a un informe de insostenibilidad, planteado por la abogada de oficio designada, frente a la pretensión de iniciar un procedimiento de reclamación de daños y perjuicios contra su anterior letrada, por la defectuosa actuación en la defensa de sus intereses.
- La actuación de un letrado que se le asignó como beneficiaria de asistencia jurídica gratuita.
- La minuta que le ha girado un procurador por la intervención en un proceso para el que se le reconoció el beneficio de asistencia jurídica gratuita.

**D) En relación con el Registro Civil:**

- La demora del Registro Civil en la inscripción de su matrimonio celebrado en Senegal con un ciudadano de este último país.
- La posible celebración de un matrimonio de conveniencia en Mañeru.
- La demora del Registro de la Propiedad de Tudela en inscribir un inmueble.

### 2.9.17. Medio ambiente.

Durante el año 2016 se presentaron **47** quejas relacionadas con la materia de medio ambiente. Los principales hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

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

- La inactividad del Ayuntamiento de Abárzuza para solucionar los ruidos ocasionados por una sociedad gastronómica y recreativa a su negocio de apartamentos turísticos, a pesar de las recomendaciones efectuadas por la Policía Foral y por la sociedad pública GANASA.

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Aranguren a la solicitud realizada por una empresa de permiso para la instalación de una pantalla acústica que atenúe las molestias generadas a los vecinos de unas viviendas próximas por la actividad industrial desarrollada por dicha empresa.
- La inactividad del Ayuntamiento de Arguedas ante una denuncia por molestias de ruido de una cervecería.
- Las molestias ocasionadas por los continuos ladridos de los cinco perros de su vecino en Arguedas.
- Las molestias ocasionadas por los ruidos de un bar situado en los bajos de su domicilio en Berriozar.
- La falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Caparroso frente a las molestias de ruidos que sufren en su domicilio causadas por unos piperos.
- La inactividad del Ayuntamiento de Corella ante las molestias ocasionadas por humos, gases y olores de un bar.
- Las molestias de ruido ocasionadas por un bar, sito en los bajos de su domicilio de Dicastillo, que incumple la normativa relativa los horarios de apertura y cierre.
- El desacuerdo con la Ordenanza reguladora de los locales destinados a centros de reunión de ocios permanentes y temporales del término municipal de Mendavia, por considerar que puede vulnerar el derecho de reunión establecido en la Constitución.
- La inactividad del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para solucionar los problemas de ruidos que padece en su vivienda, ocasionados por una bajera juvenil.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a unas instancias relativas a las molestias de ruidos ocasionadas por varios establecimientos de la calle San Gregorio de Pamplona.

- Los ruidos ocasionados por los camiones de basura en una calle de Pamplona-Iruña, en horario nocturno.
- La disconformidad con una sanción del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña en materia de ruidos en el ámbito domiciliario, a una persona que tiene diagnosticada una enfermedad mental.
- La falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para solucionar las filtraciones de olores en su vivienda, provenientes de un bar.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a una instancia que en la que exponen las molestias que le ocasionan los ladridos de perros provenientes de una zona de esparcimiento canino muy próxima a su domicilio.
- La falta de adopción por el Ayuntamiento de Tudela de medidas adecuadas frente al ruido que soporta una vecina, procedente de una bajera.
- Las molestias ocasionadas por las actividades que realiza un bar en una plaza colindante a su vivienda en Zizur Mayor.
- La falta de adopción de medidas por parte del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, así como del Ayuntamiento del Valle de Aranguren, para poner fin a la emisión de ruidos de una fábrica próxima a sus viviendas.
- La inactividad del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, para solucionar las molestias causadas por los ruidos y vibraciones procedentes de una fábrica cercana a su vivienda, a pesar de disponer de un informe policial que prueba la existencia de actividad en la empresa fuera del horario permitido.

**B) En relación con la protección del medio natural:**

- El requerimiento del Ayuntamiento de Berbinzana para proceder a la tala de ramas de un árbol de su propiedad por invadir la vía pública.

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia a una solicitud de una copia de un estudio ambiental sobre un proyecto de actuación en el río Ultzama.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia a una solicitud de información ambiental sobre un proyecto de actuación en el río Ultzama.
- El vertido de aguas residuales en el río Arga, a la altura del molino San Andrés (Pamplona-Iruña).
- El desacuerdo de una asociación ecologista con la construcción de nuevos pozos de extracción de agua del acuífero de Lóquiz, sin permisos ni concesiones de la Confederación Hidrográfica del Ebro.
- El requerimiento realizado por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a través de una aplicación, y en el plazo de diez días hábiles, de documentación relativa a la concesión de ayudas forestales, estando habilitada dicha aplicación únicamente durante cinco días.
- La falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a una denuncia por la existencia de una cantera ilegal en Urbasa-Andía.
- La falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local a una solicitud de información realizada por una asociación ecologista, relativa a la presencia de la sustancia lindano en el agua.
- La falta de contestación a una instancia relativa a la vulneración por parte de las Administraciones públicas del derecho a un medio ambiente adecuado.

**C) En relación con la protección de la fauna y la caza:**

- La falta de contestación a dos solicitudes de información ambiental referentes a la mortandad habida en parques eólicos de Navarra y a las

modificaciones introducidas en estos como consecuencia de tal mortandad (2 quejas).

- La falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a una petición de información relativa a unas instalaciones existentes en el término municipal de Fitero, que se publicita como centro de rapaces y granja escuela (2 quejas).
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Artajona a una instancia en la que se muestra la disconformidad con el criterio seguido por el Ayuntamiento ante una denuncia anteriormente presentada, en relación a un delito por maltrato animal que se estaba produciendo en una finca de la citada localidad.
- La denegación del Ayuntamiento de Fitero de autorización para cazar en el coto del municipio.
- La imposibilidad de acceder a la perrera de Pamplona para adoptar animales, debido a unas obras de urbanización que se están realizando en el entorno de la misma.
- La denegación por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, de su solicitud de autorización para retirar y acondicionar nidos de cigüeña blanca.
- La falta de entrega por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local a una solicitud de información relativa a las autorizaciones administrativas concedidas para actuar en nidos de cigüeña blanca.
- La sanción impuesta por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, por una infracción leve tipificada en la Ley Foral de protección y gestión de la fauna silvestre y sus hábitats, por considerar que ha prescrito la infracción.
- La falta de contestación del Servicio de Ganadería del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a una solicitud de información sobre maltrato animal, presentada por una asociación ecologista.

- El desacuerdo con la tenencia de gallinas en el jardín de una urbanización de chalets, debido a la proliferación de ratas.

**D) En relación con las actividades y las licencias:**

- La disconformidad de los vecinos con la construcción de un velatorio en el casco viejo de Altasu-Alsasua.
- La disconformidad de una comunidad de propietarios con la ubicación de un velatorio que se está construyendo en el centro urbano de Etxarri Aranatz, debajo de sus viviendas.
- La falta de limpieza por el Ayuntamiento de Fitero del corral transitorio de vacas, situado junto a su vivienda, durante las fiestas de la localidad, causándole graves problemas de olores.
- La instalación de un velatorio en los bajos de un edificio residencial en Huarte-Uharte.
- La construcción de un velatorio en los bajos de un edificio del barrio de la Txantrea de Pamplona.
- La recolocación de antenas de telefonía móvil en las inmediaciones de su domicilio, con el consiguiente perjuicio a la salud de los vecinos de su entorno.
- La exigencia por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia de tener que presentar documentación relativa al cumplimiento de la normativa de protección contra incendios cuando se solicita un cambio de actividad, a pesar de que dicha documentación ya obra en poder de dicho Departamento.

### 2.9.18. Obras públicas

Durante el año 2016 se presentaron **11** quejas, cuyo contenido fue el siguiente:

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Bera a sus peticiones relativas a la realización de obras de arreglo de la pista de acceso a su domicilio.

- La construcción de un camino de acceso a una almazara en Cascante, para cuya ejecución se ha invadido parte de una parcela propiedad de la autora de la queja.
- Las molestias y perjuicios ocasionados a los vecinos por la carpa que se coloca en una plaza de Olite, durante las fiestas patronales de la localidad.
- La falta de reparación por la Mancomunidad de Montejurra de una fuga existente en una tubería de aguas fecales en Cárcar.
- La falta de ejecución por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de un paso para peatones en la bajada de Orcoien hacia el matadero.
- Las dificultades de acceso a unos garajes tras unas obras de pavimentación y adecuación de calzada y aceras en la localidad de Viana.
- Las continuas obras de mantenimiento que realiza el Departamento de Desarrollo Económico en la Autovía A12 que dificultan constantemente el tráfico.
- La falta de supervisión del Departamento de Desarrollo Económico de una tubería de gas de un restaurante en mal estado.
- La excesivas exigencias que se imponen para acceder a los contratos públicos de obras públicas, que dificultan la participación de pequeñas empresas.
- El borrador de un convenio que le ha remitido la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona para la ampliación de las instalaciones de abastecimiento de Valdizarbe que debe suscribir para poder construir una vivienda en Legarda.
- La falta de adopción por el Ayuntamiento de Baztan de las medidas necesarias para la adecuación del camino de acceso a un caserío en el Concejo de Erratzu

### 2.9.19. Protección de datos personales.

En esta materia se han presentado **6** quejas, cuyo contenido fue el siguiente:

- La disconformidad con la cesión de sus datos personales a los partidos políticos, para su utilización durante la campaña electoral.
- La negativa de un concesionario a otorgarle determinados datos del vehículo de segunda mano que ha adquirido, alegando la normativa de protección de datos.
- La desestimación de su solicitud de cancelación de antecedentes policiales obrantes en los archivos y registros de la Policía Foral de Navarra.
- La desestimación por el Departamento de Presidencia, Función pública, Interior y Justicia, de su solicitud de cancelación de sus antecedentes policiales.
- La falta de contestación de la Dirección General de Tráfico a una solicitud de cancelación de anotación en el Registro de Conductores e Infractores.
- La publicación en prensa escrita de los datos personales de su hijo menor de edad, sin haber otorgado autorización para ello, recabados tales datos en una actividad desarrollada en el colegio.

### 2.9.20. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.

Durante el año 2016 se presentaron **7** quejas en materia de responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas. Su contenido fue el siguiente:

- La desestimación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una solicitud de responsabilidad patrimonial, por los daños sufridos a causa de una caída en la vía pública, propiciado por el mal estado de las baldosas y de los adoquines (2 quejas).
- La escasa cuantía reconocida por el Departamento de Educación en concepto de reclamación de responsabilidad patrimonial por los salarios dejados de percibir como consecuencia de la demora en la activación de una lista de contratación.

- La denegación por el Departamento de Derechos Sociales de la reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos por su madre como residente en una residencia de la tercera edad.
- La negativa de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona a asumir responsabilidades por los daños sufridos por una usuaria del transporte público.
- La inactividad del Departamento de Derechos Sociales para determinar las responsabilidades por los daños causados en su vivienda por un menor que se ha fugado de un Centro de Observación y Acogida (COA).
- La negativa de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona a asumir su responsabilidad tras una fuga de agua que, por la escasa frecuencia en la revisión de contadores, ha tenido mayores consecuencias.

### 2.9.21. Sanidad.

Durante el año 2016 se presentaron **50** quejas relacionadas con la sanidad. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

**A) En relación con la atención especializada:**

- La lista de espera para poder ser atendido en el Servicio de Rehabilitación del Hospital Reina Sofía de Tudela.
- La excesiva demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en realizar una intervención quirúrgica de oftalmología.
- La demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en realizar una intervención quirúrgica a su hermana.
- La decisión del Departamento de Salud de cambiar de médico a su marido, que padece varias enfermedades crónicas, del servicio de Medicina Interna de la Clínica Ubarmin al servicio de Reumatología.
- La demora en que su hija sea atendida por el Servicio de Endocrinología pediátrica.
- La demora para ser atendida por el Servicio de Rehabilitación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

- La demora del Servicio de Radiología del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en realizar el informe de una radiografía.
- El procedimiento seguido por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para formalizar una consulta con el Servicio de Urología por la vía preferente.
- La demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en realizarle una intervención quirúrgica de menisco.
- La demora en ser atendida por el Servicio de Rehabilitación.
- La demora en otorgarle una cita para realizarle una ecografía.
- La gestión de la Unidad de Trastornos de Identidad de Género del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y la necesidad de llevar dos años de tratamiento hormonal para poder modificar el nombre en el Registro Civil de Pamplona.

**B) En relación con la atención clínica recibida y la disconformidad con esta:**

- La negativa del Departamento de Salud a proporcionarle determinada información relativa a la medicación que se le suministra.
- El desacuerdo de la atención sanitaria prestada por Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y por las diversas cancelaciones de citas e intervenciones que se han producido en dicho proceso asistencial.
- La negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a intervenirle quirúrgicamente, a pesar de los fuertes dolores que padece.
- El trato dispensado por los Policías Forales que le trasladaron a la Unidad de Psiquiatría en contra de su voluntad, así como las inmovilizaciones de las que fue objeto en dicha Unidad.
- La atención sanitaria dispensada a su madre en el servicio 112.
- La demora en el cambio de facultativo en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, y el desacuerdo con el trato dispensado durante su ingreso en el Complejo Hospitalario.

- El trato dispensado por el equipo de ambulancias y bomberos durante un traslado programado al Servicio de Rehabilitación del Complejo Hospitalario de Navarra.
- La negligente actuación de un facultativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea durante el parto de su hija que ha tenido como consecuencia la pérdida de visión del ojo izquierdo de la niña.
- La prescripción de un medicamento por un facultativo que, según la opinión del autor de la queja, le ocasiono una serie de problemas médicos.
- El tratamiento farmacológico dispensado a su hijo, mayor de edad, paciente del Centro de Salud Mental de San Juan.
- La atención médica dispensada a un enfermo crónico en el Servicio de Urgencias del Hospital Comarcal de Estella-Lizarra.
- La atención dispensada en el Servicio de Urgencias del Hospital de Navarra.
- El trato dispensado por el equipo de ambulancias y por el médico de cabecera en el servicio de traslado a su hijo al Complejo Hospitalario.
- La atención dispensada en el Servicio de Urgencias.
- La demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en diagnosticarle la enfermedad que padece.
- El trato dispensado por un facultativo y la posterior respuesta del Director del Centro de Salud a las instancias presentadas relacionadas con el trato dispensado.

**C) En relación con las prestaciones sanitarias y el reintegro de gastos:**

- La falta de inclusión en el calendario de vacunación del Departamento de Salud de la vacuna Prevenar 13, a los bebes nacidos en el año 2015.
- El elevado importe de una factura que le ha girado el Centro de Atención a la Mujer (CAM) de Iturrama-San Juan por una consulta de ginecología.

- La falta de adopción de medidas por el Departamento de Salud para compensar el excesivo coste que supone para los navarros que viven en Tudela trasladarse a los centros hospitalarios de Pamplona.
- La negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a realizarle la operación que precisa para recuperar su capacidad sexual al no estar incluida dicha prestación en la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud.
- La desestimación por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de su solicitud de reintegro de gastos por la compra de un sistema de monitorización continua de glucosa en tiempo real.
- La negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a prestar un tratamiento de reproducción asistida a la autora de la queja, que desea ser madre soltera.
- La exigencia por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea del cobro de unos gastos generados por unas pruebas realizadas en el Servicio de Cirugía Mamaria.
- El extravío de un volante de derivación a la consulta de Rehabilitación-Logopedia, y el desacuerdo con que la nueva Cartera de Servicios que dispone que dicho tratamiento se preste a partir de los 12 años y que se aprobó el 10 de junio de 2016, se aplique a todos los pacientes que figuran en la lista de espera (hasta dicha fecha el tratamiento se dispensaba a partir de los 10 años).
- La denegación por el Departamento de Salud del servicio de ambulancia para acudir a una cita de Rehabilitación en la clínica Ubarmin.
- Las concretas sillas de ruedas eléctricas que le ofrece el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea por entender que son muy básicas y que hay otra que se adapta mejor a sus circunstancias personales (2 quejas).
- La necesidad de actualizar las prestaciones ortoprotésica a la realidad económica actual, de tal forma que no sea una gravosa carga para los pacientes.

**D) En relación con el copago farmacéutico y las prestaciones farmacéuticas:**

- El desacuerdo de la Asociación Española de Matronas con el fondo y la forma de aprobación del Real Decreto 954/2015, de 23 de octubre de 2015, que regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de enfermeros.
- La negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a financiar los complementos alimenticios que requería su madre, que aceleró el fallecimiento la paciente.
- La falta de financiación por el Departamento de Salud del fármaco “Reandron”.
- Las posibles comisiones recibidas por los facultativos por empresas farmacéuticas, al recetar un medicamento determinado.

**E) Otros:**

- El elevado coste de los alimentos para las personas con celiaquía y la falta de ayudas económicas por parte de Gobierno de Navarra.
- La negativa del Departamento de Salud a facilitarle el acceso a su historial clínico desde 1995.
- La disconformidad con la actuación de la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales en la queja que presentó por la falta de rectificación de la Consejería de Sanidad de Madrid de datos erróneos de su historia clínica.
- La inexistencia de privacidad de los pacientes y familiares del Hospital San Juan de Dios al no existir cortinas o similares en las habitaciones.
- La imposibilidad de contactar telefónicamente con el centro de salud de Buztintxuri para solicitar una cita.
- La denegación por el Departamento de Salud del certificado acreditativo de psicología sanitaria, a pesar de cumplir con todos los requisitos para su obtención.

### 2.9.22. Seguridad ciudadana.

En el año 2016 se han presentado **35** quejas en materia de seguridad ciudadana. Su contenido fue el siguiente:

**A) En relación con la seguridad ciudadana:**

- La denuncia y posterior expediente sancionador tramitado por la Policía Foral de Navarra a su hijo, menor de edad, por portar un llavero con forma de puño americano (3 quejas).
- La multa impuesta por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña por tenencia de un perro potencialmente peligroso, cuya licencia estaba en tramitación.
- La falta de adopción por parte de la Policía Foral de suficientes medidas de seguridad en su caso de violencia de género, para garantizar que el agresor respete la orden de alejamiento.
- La deficiente gestión de las colas de espera en las oficinas de la Policía Nacional donde se tramitan los documentos nacionales de identidad y pasaportes, por perjudicar a su negocio.
- El desacuerdo de un sindicato de funcionarios con una Orden de Jefatura de la Policía Municipal de Pamplona, por la que se prohíbe portar, a determinados grupos de agentes, el bastón policial extensible.
- La falta de contestación a una instancia relativa al Polígono de Tiro en las Bardenas Reales de Navarra.

**B) En relación con las actuaciones policiales:**

- La incoación por el Ayuntamiento de Ansoáin de un expediente sancionador por colocación de carteles y con el trato dispensado por un agente de la Policía Municipal.
- El seguimiento injustificado que le hacen la Policía Nacional, la Policía Foral de Navarra y cuerpos policiales municipales de Burlada y Villava.
- La actuación de la Ertzaintza en el curso de una detención, así como la declaración de desamparo sobre su persona y el ingreso en un centro de protección de menores.

- La falta de información por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, sobre una denuncia que interpuso en la Policía Foral de Tudela, así como la falta de devolución de los enseres que le fueron sustraídos en un proceso de desahucio iniciado por error contra su vivienda.
- Las torturas durante el periodo de incomunicación al que se vieron sometidos con ocasión de su detención.
- La falta de efectividad de la Policía Nacional ante la investigación de los hechos denunciados por una posible estafa.
- El trato dispensado por dos agentes de la Policía Foral en el traslado al del Centro de Cumplimiento de Medidas Judiciales de Aranguren al Juzgado.
- La actuación de la Policía Foral de Navarra al llevar a cabo un registro de su vehículo y una prueba de detección de sustancias estupefacientes en presencia de su hija, menor de edad.
- El trato inadecuado dispensado por agentes de la Policía Municipal de Pamplona.
- Las denuncias que formularon Agentes de la Policía Municipal de Pamplona a sus hijos, menores de edad, por unos hechos que no han cometido.
- La posibilidad de proceder a la aprehensión del teléfono móvil de las personas que graban a agentes de la Policía en el ejercicio de sus funciones.
- La falta de notificación de un acuse de recibo por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia a un escrito relativo al posible incumplimiento de la Policía Foral de la puesta a disposición judicial de los detenidos.

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

- La suspensión desde el año 2015 por el Ministerio del Interior del programa de tratamiento sobre agresiones sexuales, que se venía impartiendo en el centro penitenciario de Pamplona (6 quejas).
- Los continuos traslados realizados por la Dirección General de Instituciones Penitenciarias a distintos centros penitenciarios de España, a pesar de que Pamplona es su ciudad de origen y donde residen todos sus familiares.
- La política de dispersión de los presos que mantiene el Ministerio de Interior.
- La demora del centro penitenciario de Zuera en trasladarle a la cárcel de Pamplona, lugar donde tiene su domicilio habitual.
- El trato dispensado en el centro penitenciario de La Moraleja, en Palencia, así como la denegación a su petición de traslado al centro penitenciario de Pamplona.
- El trato inadecuado que determinados funcionarios prestan a los internos del centro penitenciario de Pamplona.
- La restricción de derechos a los internos del centro penitenciario de Pamplona (horarios de patios, llamadas, etcétera,…).
- La atención dispensada a los internos en el centro penitenciario de Pamplona.

**D) En relación con los espectáculos públicos:**

- El descuerdo de una asociación de protección de los animales con la participación de menores en espectáculos taurinos.
- Las insuficientes medidas de seguridad adoptadas por el Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares en relación con el vallado y los tipos de animales que sueltan en las fiestas de dicha localidad.

### 2.9.23. Seguridad social.

Durante el año 2016 se presentaron **24** quejas relacionadas con la seguridad social. Los hechos expuestos fueron los siguientes:

- La denegación de una incapacidad permanente por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- La retirada por la Seguridad Social de la prestación por incapacidad permanente total como consecuencia de una revisión médica.
- El alta de incapacidad temporal otorgada por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- El embargo por la Tesorería General de la Seguridad Social de la nómina de varios familiares por una supuesta deuda con la Seguridad Social ,cuyo origen era una sociedad limitada familiar.
- La modificación de la domiciliación bancaria realizada por la Seguridad Social sin su consentimiento.
- La información contradictoria facilitada por una mutua navarra sobre los requisitos para obtener la prestación económica por incapacidad temporal, que posteriormente le ha sido denegada.
- El alta de incapacidad temporal tramitada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- El escaso importe de la pensión reconocida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS).
- La calificación que realiza el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) de sus bajas laborales por lesiones en el brazo, como consecuencia de un cáncer de mama.
- El incumplimiento por la empresa donde sufrió un accidente laboral, de los recargos de las prestaciones de la Seguridad Social derivadas del accidente.
- El impago de la pensión de viudedad que percibía de la Seguridad Social de Reino Unido, y la negativa del Instituto Nacional de la Seguridad Social a ayudarle a resolver ese problema.
- La deficiente información facilitada por personal del Instituto Nacional de la Seguridad Social, al no haberle indicado la necesidad de firmar la tarjeta de demanda de empleo para poder cobrar la pensión de jubilación.

- La disconformidad con la fecha de efectos económicos de la prestación de incapacidad temporal que le ha sido reconocida.
- La retirada por el Instituto Nacional de la Seguridad Social de la pensión de incapacidad temporal que venía cobrando hasta ahora, a pesar de no haber finalizado el tratamiento médico para el cáncer que padece.
- La fecha de efectos del complemento de maternidad para las pensiones de viudedad del Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- La base de cotización que le está aplicando el Servicio Público de Empleo Estatal para el cálculo que le corresponde en la prestación por desempleo.
- El alta médica del Instituto Nacional de la Seguridad Social, tras la revisión de la prórroga de su incapacidad temporal.
- La notificación defectuosa del Instituto Nacional de la Seguridad Social en un procedimiento de aplazamiento de deuda.
- El impago de tres mensualidades de la pensión de vejez del SOVI que le fue reconocida al amparo del Convenio Hispano-Argentino de Seguridad Social.
- La reclamación del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) del reintegro del complemento de garantía por mínimos, percibido en 2014, por ser sus ingresos anuales superiores al límite legalmente establecido para su reconocimiento.
- El cálculo de la pensión de jubilación por ser considerada de origen ideopático y no laboral.
- El desacuerdo con una mutua que colabora con la Seguridad Social, por considerar esta que la patología que presenta no se deriva de contingencia profesional.
- La disconformidad con tener que saldar las deudas que generó su exmarido con la Seguridad Social, y la imposibilidad de solicitar el fraccionamiento de las mismas por encontrarse en periodo ejecutivo.

### 2.9.24. Servicios públicos.

Durante el año 2016 se presentaron **21** quejas relacionadas con los servicios públicos.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- La demora del Ayuntamiento de Cáseda de la renovación de las redes de agua y saneamiento.
- La modificación por el Ayuntamiento de Esteribar del criterio acordado en la anterior legislatura, sobre el abastecimiento de agua de la población de Eugi.
- La prohibición de entrada al polideportivo municipal contra su persona dictada por el Ayuntamiento de Lesaka sin haber respetado el procedimiento legal.
- La falta de vestuarios para niños en las piscinas de titularidad municipal de Pamplona.
- Los productos químicos que se usan y la forma en que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña limpia las calles de Pamplona durante las fiestas de San Fermín, por el temor a que dichas sustancias acaben en los ríos.
- La falta de contestación de la Mancomunidad de Residuos Urbanos de Irati a su solicitud de que suspenda el cobro del impuesto de basuras, ya que su inmueble está declarado en ruina.
- La denegación por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona de su solicitud de la tarifa social de agua.
- La negativa de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona a convocar la Comisión Permanente del Taxi para tratar el asunto de las dificultades de determinados taxistas de obtener rentabilidad económica de la actividad, teniendo en cuenta el elevado coste de las licencias y la situación de la competencia.
- La desvinculación de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona de un proyecto de renovación de las redes de abastecimiento de agua que

se había comprometido a realizar en la localidad de Zuriain (Valle de Esteribar).

- La falta de contestación motivada por la Mancomunidad de Ultzanueta a cuatro instancias presentadas en el mes de abril del año 2016, relativas a la prestación del servicio de suministro de agua en la localidad de Iraitzoz.
- La falta de suministro de agua en una vivienda ubicada en Torralba del Río.
- La falta de contestación a una instancia presentada al Ayuntamiento de Uharte Arakil en relación con la necesidad de solicitar en determinados horarios la llave de acceso al cementerio para poder entrar al mismo.
- La reclamación por Ayuntamiento de Valtierra de unos recibos de cuotas como usuario del centro cívico, correspondientes a los años 2014 y 2015, por considerar que estaba dado de baja de dicho centro.
- La tardanza de Correos SA en proceder a la devolución de un paquete enviado por su madre desde Puerto Rico, así como la falta de reembolso de los gastos que le ha supuesto dicho trámite.
- La inactividad del Ministerio de Industria, Energía y Turismo en el ejercicio de sus competencias de control y tutela en relación con la situación del núcleo de población de Aizarotz, donde tienen severos problemas con la conexión telefónica y de internet.
- La drástica disminución llevada a cabo por Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Tudela, en horarios y frecuencias, de la conexión del transporte urbano entre el Hospital de Tudela y el centro “La Atalaya".
- El desacuerdo de una asociación de taxistas con la modificación de la Ley Foral del Taxi.
- La desaparición de una cantidad de dinero que remitió a su hija a través de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos.
- La falta de acceso al canal ETB2 y ETB3 en la zona noroeste y montaña de Navarra.

- La reforma de contadores de baja tensión propuesta por Iberdrola a una Comunidad de Vecinos.

### 2.9.25. Trabajo.

En el año 2016 se han presentado **24** quejas en materia de trabajo. Su contenido fue el siguiente:

- El exceso de funciones que el Ayuntamiento de Orkoien encomienda a una trabajadora familiar con limitaciones laborales.
- La falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña frente a un empresario que trabaja en el recinto ferial, con el cual tiene un proceso judicial relativo a un accidente laboral que sufrió mientras trabajaba con él.
- La decisión del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de subrogar al personal de la empresa Sar Quaevitae en Asimec (empresa pública), para la prestación del servicio de atención domiciliaria.
- La decisión del Departamento de Desarrollo Económico de excluirle del procedimiento de concesión de la Becas “Prácticas Internacionales 2016: formación en empresas en países extracomunitarios”, a pesar de cumplir con todos los requisitos para su concesión.
- La demora del Departamento de Educación en proceder a la recuperación salarial del 1% tras las reducciones salariales que sufrieron, en 2011 y 2012, los trabajadores docentes y no docentes del sector de la enseñanza concertada en Navarra.
- La escasa información que facilita el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare en el momento de realizar la inscripción en los cursos de certificación de profesionalidad.
- La falta de reconocimiento por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare de un curso de especialidad en atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales.

- La denegación del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare a su hijo, de la subvención por el establecimiento como trabajador autónomo.
- Los criterios de selección de personal que utiliza la entidad Correos SA, de Pamplona, por considerarlos discriminatorios.
- El bloqueo de su prestación por desempleo por una deuda que mantiene con la Tesorería General de la Seguridad Social.
- La paralización por el Servicio Público de Empleo Estatal de la prestación de desempleo.
- La suspensión por Servicio Público de Empleo Estatal del subsidio por desempleo para mayores de 55 años, por imputarle la propiedad de una vivienda que, en realidad, es de su hermano.
- La disconformidad con la base de cotización que le está aplicando el Servicio Público de Empleo Estatal para el cálculo que le corresponde en la prestación por desempleo.
- Los límites temporales que establece el Servicio Público de Empleo Estatal para viajar al extranjero a las personas que perciben la prestación por desempleo y la suspensión de la misma en caso de exceder dichos límites.
- El impago de la prestación por desempleo por no presentarse en la oficina de empleo el día requerido, al no haber recibido la citación mediante carta del Servicio Público de Empleo Estatal.
- La inactividad de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social frente a la grave infracción cometida por una unión temporal de empresas para la que trabajó como empresa subcontratada.
- La falta de pago de indemnización por un despido improcedente en el año 2000 del Consulado General de España en Lima.
- La delicada situación laboral en la que se encuentra, dado que, como consecuencia de la coyuntura económica, se vio obligado a cerrar el negocio que regentaba.
- El impago de una nómina por parte de su empresa.

- El trato discriminatorio que el jefe de una cadena de supermercados dispensa a una empleada, de origen argelino.
- La falta de abono de tres meses de salario por parte de su empresa.
- Las dificultades para poder ejercer su profesión como traductora de francés en una localidad navarra.

### 2.9.26. Tráfico y seguridad vial.

Durante el año 2016 se presentaron **35** quejas relacionadas con el tráfico y la seguridad vial.

Los principales hechos que motivaron las quejas en la materia de tráfico y seguridad vial fueron los siguientes:

**A) En relación con las infracciones y las sanciones:**

- La retirada por el servicio de grúa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de su vehículo, que se encontraba correctamente estacionado pero sin tiquet, y la excesiva cuantía que debió abonar para recuperarlo (5 quejas).
- La retirada por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de su vehículo de un lugar donde no obstaculizaba al paso, porque al parecer carecía de ticket, por un problema de la aplicación móvil de la zona de estacionamiento limitado (3 quejas).
- La denuncia interpuesta por el Ayuntamiento de Huarte-Uharte y el posterior procedimiento sancionador por no llevar el cinturón de seguridad o sistema de retención homologada, correctamente abrochado.
- La multa impuesta por Ayuntamiento de Logroño por estacionar su vehículo en una plaza para personas con discapacidad, a pesar de que portaba la tarjeta de estacionamiento para ello.
- La sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Olite-Erriberri por estacionar en una zona no autorizada, que no estaba correctamente señalizada.

- El desacuerdo con la retirada por el servicio de grúa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de su vehículo, que disponía de tarjeta de residente en vigor.
- El desacuerdo con el requerimiento de pago realizado por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña por una sanción de tráfico, de la que no tuvo notificación y tampoco oportunidad de recurrir o pagarla dentro del plazo con descuento.
- El desacuerdo con la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal, por no haber abonado la tarjeta de residente, por cuanto en su día ya notificó al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña el cambio de domiciliación bancaria de dicha tarjeta.
- La imposición y cobro por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una sanción de tráfico derivada de una denuncia por estacionamiento en un carril de circulación.
- La falta de notificación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de la retirada de la tarjeta de estacionamiento de su vehículo, que ha conllevado que sea retirado por el servicio de grúa municipal.
- La retirada de su vehículo por el servicio de grúa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña por haber superado el tiempo abonado de aparcamiento y la imposición de una multa de 60 euros, cuando el parquímetro advierte que la anulación de una denuncia por superar el tiempo abonado asciende a 11,65 euros.
- La disconformidad con dos denuncias formuladas por agentes de la Policía Municipal de Pamplona-Iruña el mismo día, por un mismo estacionamiento, y la posterior retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal.
- La multa impuesta por la Policía Foral en la autopista AP 68, por sobrepasar la velocidad máxima permitida, valiéndose de un radar ubicado en un tramo que carece de peligro.

- La sanción impuesta por el Ayuntamiento de Tudela a su vehículo, que se encontraba estacionado en una plaza de estacionamiento limitado con la tarjeta acreditativa de persona con discapacidad.
- La denuncia de tráfico de la Guardia Civil, por existir una confusión en su identidad.
- La sanción que le ha impuesto la Dirección General de Tráfico por carecer de seguro de responsabilidad civil, habiendo, no obstante, aportado el contrato y los justificantes de pago del mismo, así como el inadecuado trato que la Jefatura Provincial de Tráfico le ha dispensado.
- La disconformidad con dos multas que le ha impuesto la Dirección General de Tráfico por no ser su coche el que estaba en el lugar de los hechos.
- La retirada de puntos de su carnet de conducir como consecuencia de rebasar un semáforo en rojo, cuando transportaba a su padre, enfermo de Crohn, quien debido a su enfermedad requería usar un servicio.

**B) En relación con la ordenación del tráfico:**

- La disconformidad con un decreto de Alcaldía del Ayuntamiento de la Cendea de Cizur que ordena la instalación de dos pivotes en una calle de Astráin, con el fin de evitar el estacionamiento de vehículos.
- La ubicación de un semáforo en la rotonda de Cordovilla, que entorpece el tráfico y la salida de los vehículos de emergencia.
- La falta de peatonalización por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una calle donde se ubica la entrada principal de un colegio, debido al riesgo que supone el tráfico que habitualmente se da en esa calle.
- La inactividad del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ante el incumplimiento de la Ordenanza Municipal de Tráfico de la ciudad por parte de ciclistas que circulan por las aceras.
- La falta de notificación previa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña en donde se le avise de la caducidad de su tarjeta de estacionamiento.

- El desacuerdo con que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña cobre durante las veinticuatro horas la zona de estacionamiento limitado durante las fiestas de San Fermín.
- La modificación de la Ordenanza General de Tráfico de Tudela, por no eximir a las personas con discapacidad de abonar la correspondiente tarifa en las plazas de estacionamiento de tiempo limitado, ni reservar el mínimo legal de plazas para personas con discapacidad.
- La prohibición de circulación de los vehículos agrícolas por la Autovía A68 a su paso por el tramo conocido como "Variante de Tudela".
- La escasez de personal examinador en la Jefatura de Tráfico de Navarra durante los meses de verano.
- Las dificultades para dar de baja un vehículo que apareció en un inmueble que adquirió mediante una subasta.
- La posible indemnización por los daños sufridos como consecuencia de un accidente de tráfico.

### 2.9.27. Transparencia. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana

Durante el año 2016 se presentaron **13** quejas relacionadas con la transparencia:

- La falta de resolución del Ayuntamiento de Galar a numerosas solicitudes presentadas y la negativa a facilitarle el acceso a un expediente administrativo.
- La falta de consideración del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a los ciudadanos que no pertenecen a ninguna asociación para participar en la elección del lanzamiento del chupinazo de San Fermín.
- La negativa de la Policía Municipal de Pamplona a facilitarle un informe policial necesario para la legítima defensa de sus intereses ante un juicio de divorcio.

- La negativa del Ayuntamiento de Puente La Reina-Gares a facilitarle determinada documentación necesaria para la legítima defensa de sus intereses ante la jurisdicción contencioso-administrativa.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Sangüesa a varias solicitudes de información relativas al personal de la residencia de ancianos de la localidad.
- La falta de publicidad del Ayuntamiento de Tudela en el Boletín Oficial de Navarra de la convocatoria de subvenciones para asociaciones, así como la vulneración del principio de confianza legítima y la falta de resolución expresa de una instancia presentada en dicho Ayuntamiento.
- El desacuerdo de un sindicato con la falta de publicación de las convocatorias de la Mesa General de Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de los acuerdos adoptados en la misma.
- La falta de adecuación de la web de la Mancomunidad de Valdizarbe a las exigencias de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- La falta de aportación por parte de una empresa pública de unos certificados de obras para poder tramitar el expediente de clasificación de contratista del estado ante la Junta Consultiva del Ministerio de Hacienda.
- La falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a una solicitud de información pública relativa a determinadas obras realizadas por INTIA SA.
- El desacuerdo con que el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, habilite únicamente la vía telemática para la presentación de solicitudes, restringiendo, de este modo, el acceso a documentación.
- La posible tramitación de una Ley Foral de prescripción de ejercicio físico para personas dependientes, con enfermedades crónicas y personas mayores, a través de la iniciativa legislativa popular.

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Esteribar a una solicitud de información relativa a las parcelas que fueron entregadas a unos propietarios, en compensación por la construcción de la nueva carretera.

### 2.9.28. Turismo.

En materia de turismo durante el año 2016 se presentó **una** queja, cuyo contenido fue el siguiente:

- La adjudicación por el Ayuntamiento de Artajona de un contrato para la gestión de la casa de visitantes y la explotación turística en el municipio a una empresa adjudicataria que no cumple con todos los requisitos que se establecían en el pliego de condiciones.

### 2.9.29. Urbanismo.

Durante el año 2016 se presentaron **42** quejas relacionadas con el urbanismo.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

**A) En relación con el planeamiento urbanístico:**

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Berbinzana a dos instancias relativas a modificaciones del Plan General del Municipio.
- La denegación por el Ayuntamiento de Cendea de Cizur de una propuesta de modificación del uso de sus terrenos en Paternáin.
- La inactividad del Ayuntamiento de Etxarri Aranatz a la hora de llevar a cabo el cambio de sistema de actuación urbanística en una parcela, lo que ha impedido urbanizarla y construir en ella una vivienda.
- La disconformidad de una asociación de comercios con la aprobación definitiva de la Modificación del Plan Especial de Protección y Reforma Interior (PEPRI) del Casco Antiguo de Pamplona-Iruña, en lo referente a la limitación de horarios para las “actividades aledañas a la hostelería”.
- La publicación de datos personales en las alegaciones que formuló a un Plan Especial sobre eliminación de barreras arquitectónicas y colocación de ascensores en Tafalla.

- El plazo insuficiente otorgado por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente, y Administración Local para realizar alegaciones para tres Proyectos Sectoriales de Incidencia Supramunicipal (PSIS) de parques eólicos, dada la complejidad de los expedientes sometidos a exposición pública.

**B) En relación con la gestión urbanística:**

- La modificación unilateral de un convenio, suscrito con el Ayuntamiento de Allo, relativo a la valoración de una parcela a efectos de la transmisión de la propiedad al Ayuntamiento.
- La forma de proceder del Ayuntamiento de Estella-Lizarra en el expediente de reparcelación y urbanización de la Unidad AR-3 del PGOU.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Larraun a una solicitud de ser considerados interesados en el expediente y tramitación del proceso de la modificación de determinaciones estructurantes del Plan General Municipal del municipio.
- Los elevados costes de urbanización que les imputa el Ayuntamiento de Olite-Erriberri por la ejecución de la UER-3 mediante el sistema de cooperación.
- El incumplimiento por parte del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de los acuerdos urbanísticos relativos a la ejecución del actual Plan General de Urbanismo en la parcela 1353 del polígono 7 del catastro municipal.
- La paralización del proyecto de modificación puntual de carácter estructurante de las normas subsidiarias de Urroz Villa.
- La actuación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, al analizar la revisión del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal del área turística, hotelera, deportiva y residencial del entorno del Palacio Aroztegia, en Baztan.

**C) En relación con la protección de la legalidad y la disciplina urbanísticas:**

- Los desperfectos existentes en una plaza privada de uso público en Ansoáin, que ocasionan daños a los vehículos que estacionan en el garaje subterráneo de la misma.
- La ocupación por el Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz de una parcela de su propiedad con el objeto de ejecutar unas obras de urbanización, y el embargo por el Ayuntamiento de su pensión por el impago de la cuota de urbanización.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Cabredo a una solicitud de iniciación de un expediente de restauración de la legalidad urbanística.
- El incumplimiento por el Ayuntamiento de Cendea de Galar de la normativa de distancias a núcleos urbanos aplicable a la autorización para la construcción de un matadero en Salinas de Pamplona.
- La ocupación por la vía de hecho, por el Ayuntamiento de Ciriza, de una parte de una bajera de su propiedad.
- La inactividad del Ayuntamiento de Corella ante la ilegalidad de unos trasteros habilitados para vivienda sin las preceptivas licencias.
- La negativa del Ayuntamiento de Cortes a adaptar el bordillo de la acera para facilitar la movilidad de sus padres, personas mayores y con graves problemas de salud.
- La falta de acuerdo acerca de la titularidad de unas parcelas que el Concejo de Ibero cedió al Ayuntamiento de la Cendea de Olza.
- El requerimiento del Ayuntamiento de Desojo de legalización de una obra, girado a raíz de la denuncia de un concejal del mismo Ayuntamiento.
- La exigencia de cobro de una tasa, por el Ayuntamiento de Guesálaz por la tramitación de una licencia de obras, que finalmente fue desestimada.
- La negativa del Ayuntamiento de Igúzquiza a la colocación de unas contraventanas en su vivienda, tras haberle concedido una licencia de obra menor para ello.

- La normativa que pretende aplicar el Ayuntamiento de Lónguida a su solicitud de licencia de obras para la construcción de una vivienda, por cuanto la misma no ha entrado en vigor.
- La falta de ejecución del Ayuntamiento de Marcilla de las multas coercitivas impuestas a una empresa para que proceda a la demolición parcial de una edificación.
- La falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ante los constantes problemas de accesibilidad a un patio que rodea la calle Cuesta de la Reina.
- El desacuerdo con unas resoluciones del Tribunal Administrativo de Navarra relativas a una controversia en materia urbanística con el Ayuntamiento de Pitillas, por considerarlas vulneradoras de los derechos fundamentales de igualdad y tutela judicial efectiva, contemplados en la Constitución Española.
- La inactividad del Ayuntamiento de Ribaforada ante unas obras realizadas por un vecino careciendo de la preceptiva licencia, y la negativa del Ayuntamiento a entregarle determinada información.
- La falta de otorgamiento por el Ayuntamiento de Sangüesa de los permisos de obra o, en su caso, de otro tipo de actuación, para evitar el peligro de caídas y desprendimientos en un edificio de su propiedad.
- La falta de mantenimiento de una canaleta por el Ayuntamiento de Tiebas que ocasiona que el agua discurra por mitad de la calle, con el peligro que ello conlleva en invierno.
- El desacuerdo con determinadas actuaciones llevabas a cabo por el Ayuntamiento de Tudela y la comunidad de vecinos en la urbanización del local donde estaba situado su negocio.

**D) En relación con la información urbanística:**

- La demora del Ayuntamiento de Adiós en facilitarle las copias de unos planos del proyecto de rehabilitación presentado por su vecino.

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Aranguren a las instancias presentadas en relación con una cuestión urbanística de una parcela de su propiedad.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Arróniz a un escrito relativo a los daños que ocasiona en su vivienda el agua pluvial que proviene de la parcela colindante.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Berbinzana a una instancia relativa a las condiciones de segregación de una parcela del municipio.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Desojo a unas solicitudes de información realizadas por un concejal del mismo (2 quejas).
- La falta de contestación de la Mancomunidad de Montejurra a una solicitud de aclaración a un informe emitido por la Oficina de Rehabilitación y Vivienda (ORVE) de Tierra Estella, referente a una parcela del polígono 3 de Desojo.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Petilla de Aragón y del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a unas solicitudes de información urbanística y denuncias sobre la construcción de unas casetas en suelo no urbanizable sin la preceptiva autorización.
- La falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, de manera clara y concreta, respecto a la aprobación definitiva de una modificación estructurante de las Normas Subsidiarias de Ituren.

### 2.9.30. Vivienda.

En el año 2016 se han presentado **33** quejas en materia de vivienda. Su contenido fue el siguiente:

**A) En relación con el derecho de acceso a una vivienda:**

- Las dificultades para acceder a una vivienda protegida más grande, que atienda a las necesidades actuales de su familia (2 quejas).

- La demora del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña en realojarle en otra vivienda, debido al mal estado de su domicilio actual.
- La extinción por Adania del contrato de alquiler de la vivienda en régimen de alquiler social que disfrutaba de manera subvencionada.
- Las dificultades para acceder a una vivienda protegida en régimen de alquiler.
- La denegación por el Departamento de Derechos Sociales de una solicitud de compra de vivienda de precio tasado de segunda mano, en Sarriguren.
- Las dificultades para acceder a una vivienda protegida, al tener una vivienda en propiedad, pero que es inadecuada para sus necesidades familiares.
- La demora en resultar adjudicatario de una vivienda de protección oficial.
- La falta de condiciones de habitabilidad de la vivienda donde reside y la demora del Departamento de Derechos Sociales en adjudicarle una vivienda adecuada a sus necesidades.
- La falta de adjudicación desde el año 2012 de una vivienda de protección oficial.
- La negativa de NASUVINSA a renovarles el contrato de arrendamiento de la vivienda donde residen desde hace siete años.
- La demora del Gobierno Vasco en adjudicarle una vivienda protegida en régimen de alquiler, a pesar de su situación de necesidad.
- Las dificultades para acceder a una vivienda protegida en régimen de alquiler en San Adrián.
- La necesidad de adjudicación de una vivienda de protección oficial debido a los graves desperfectos de su actual vivienda.
- Las dificultades para poder acceder a una vivienda protegida en régimen de alquiler.
- Las dificultades para acceder a una vivienda de protección oficial.

**B) En relación con las ayudas públicas a la compra y al arrendamiento de vivienda:**

- La imposibilidad de percibir una subvención para el acceso a una vivienda protegida, por ser cotitular de otra vivienda, cuyo uso está atribuido por sentencia judicial a su exmujer.
- La falta de reconocimiento por el Departamento de Derechos Sociales de una subvención por compra de vivienda protegida, aduciendo la falta de acreditación de los ingresos mínimos exigidos en la normativa de aplicación, al no haberle tenido en cuenta el Departamento la declaración de la renta complementaria que presentó ante la Hacienda Tributaria de Navarra, que acreditaba el cumplimiento de los ingresos mínimos.
- La negativa del Departamento de Derechos Sociales de su solicitud de revisión de la subvención del contrato de arrendamiento de vivienda protegida.
- La demora de NASUVINSA en la devolución de la fianza tras la rescisión de un contrato de arrendamiento de vivienda protegida.
- El posible incumplimiento de la obligación de residir habitual y permanentemente en una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler.

**C) En relación con los desperfectos en viviendas protegidas:**

- La falta de reparación por parte de NASUVINSA de los desperfectos de la vivienda en la que residen en régimen de alquiler.
- El deficiente estado de la vivienda en la que reside junto con sus cuatro hijos, que forma parte del programa de Viviendas en Arrendamiento de Integración Social (VAIS).
- Las deficiencias constructivas que adolece una vivienda de precio tasado que adquirió hace siete años en Noáin.
- Los defectos constructivos de su vivienda protegida, que generan un problema de fuertes olores en el interior de la misma.

- La falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para el arreglo de los desperfectos de la vivienda de alquiler en la que reside, propiedad de dicho ayuntamiento.
- Los problemas de humedad de la vivienda protegida donde reside en régimen de arrendamiento, que están generando problemas de salud a su hijo menor de edad.
- La falta de condiciones de habitabilidad de la vivienda donde reside, de 60 metros cuadrados, y compartida por siete personas, que adolece de problemas de humedades.

**D) Otros asuntos:**

- Las dificultades que tiene para utilizar la plaza de garaje de la vivienda de protección oficial donde reside, por no adaptarse a sus circunstancias de ser usuario de silla de rueda.
- La inactividad del Departamento de Derechos Sociales en la solución de los conflictos que tiene con su vecina, residente de una vivienda de protección oficial.
- La actuación llevada a cabo por la administradora de fincas encargada de una vivienda que tiene en propiedad, que, a pesar de sus reiteradas comunicaciones, no le remite las notificaciones a la dirección indicada a tales efectos.

# CAPÍTULO III. 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 2016, se iniciaron 35 actuaciones de oficio y se gestionaron 47, puesto que doce se encontraban en tramitación a 31 de diciembre de 2015.

En las 47 actuaciones de oficio gestionadas, se formularon 22 resoluciones con sus correspondientes recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

En siete de las actuaciones, la situación detectada se puso en conocimiento de otras instituciones y Administraciones públicas sin formular resolución alguna, por considerar el asunto de su competencia. Así, cuatro fueron remitidas a la Defensora del Pueblo de España (una de ellas también se remitió al Defensor del Pueblo de Grecia), una a la Defensora del Pueblo Europeo, una al Parlamento de Navarra y una al Tribunal Superior de Justicia de Navarra y al Fiscal Superior de la Comunidad Foral de Navarra.

Otras cinco actuaciones de oficio se consideraron aceptadas directamente o en vías de solución con la comunicación de la investigación a la Administración.

En otros dos casos, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas.

Otras tres actuaciones de oficio se encuentran pendiente de tramitación.

En las 22 actuaciones de oficio con resolución se formularon 8 recomendaciones, 14 sugerencias, 15 sugerencias normativas y un recordatorio de deberes legales. Por otro lado, de las 12 actuaciones de oficio que se encontraban en tramitación a 31 de diciembre de 2015, 8 contenían resoluciones pendientes de respuesta.

De las 30 actuaciones de oficio con resolución gestionadas (22 formuladas en 2016 y 8 procedentes del año anterior), las Administraciones públicas destinatarias aceptaron veinticuatro y no aceptaron seis, no quedando ninguna pendiente de respuesta en el momento de cierre de la redacción de este capítulo. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio fue del 80%.

Las actuaciones de oficio realizadas tuvieron por objeto las siguientes **materias**, que se relacionan de mayor a menor número:

- **Bienestar social**: **7** (modificación de la Ley Foral de Servicios Sociales en una infracción genérica, visita a un piso de protección de menores, visita a un centro de discapacidad intelectual, visita a una residencia-hogar para personas con trastorno mental grave, adelanto de la Renta Garantizada y de las ayudas de emergencia por parte de Cáritas, petición de información sobre los menores en situación de desprotección, y declaración de Defensores del Pueblo sobre la situación humanitaria catastrófica en Siria.
- **Medio ambiente**: **3** (falta de elaboración de un plan de mejora de la calidad del aire en la Ribera de Navarra, aprobación del mapa de ruidos por ejes viarios y ferroviarios, e instalación de tanatorios y velatorios en los bajos de viviendas).
- **Tráfico**: **3** (circulación de bicicletas por las aceras de la ciudad de Pamplona-Iruña, escasez de examinadores en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra y atropellos en el barrio de Ermitagaña de Pamplona-Iruña).

- **Derecho civil foral: 3** (reconocimiento del hijo por progenitores, pérdida del usufructo de fidelidad por falta de inventario, y capacidad dispositiva del testador en caso de matrimonio en segundas nupcias).
- **Sanidad: 3** (atención a personas con enfermedades raras, garantía de la sanidad pública universal, y demora en la realización de ecografías en el turno de noches del servicio de urgencias).
- **Seguridad ciudadana: 3** (traslado de presos navarros que lo soliciten al centro penitenciario de Pamplona; fallecimiento de un detenido en dependencias policiales, y situación de colapso en la oficina del DNI de Pamplona).
- **Educación: 2** (muerte de un menor, y construcción de un edificio escolar en Mutilva).
- **Servicios públicos: 2** (cese de la señal de ETB en parte de Navarra y participación en el proceso de creación de una banca pública de Navarra).
- **Función pública: 2** (selección de directores en centros escolares y modificaciones de las jornadas y retribuciones de la Policía Foral de Navarra).
- **Transparencia: 2** (modificación de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto, y proposición de Ley Foral de Cuentas Abiertas).
- **Vivienda: 1** (finalización del régimen de protección de promociones de viviendas de alquiler).
- **Euskera: 1** (reconocimiento de estudios realizados en el modelo D como equivalente al nivel B2, a efectos de convocatorias de empleo público).
- **Cultura: 1** (protección del lugar de la Batalla de Noáin)**.**
- **Justicia: 1** (detención por autoridades griegas de una ciudadana navarra cooperante por trasladar en una caravana a ocho personas refugiadas).
- **Hacienda: 1** (exención del Impuesto de Circulación a vehículos de discapacitados).

En el siguiente cuadro, se identifican las actuaciones de oficio gestionadas y su resultado:

| Materia | Asunto | Administración destinataria | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Actuaciones de oficio pendientes a 31 de diciembre de 2015** | | | |
| Bienestar social | Datos protección de menores 2014 | Departamento de Derechos Sociales | Sugerencia no aceptada |
| Euskera | Rotulaciones viarias únicamente en castellano | Ayuntamiento de Pamplona-Iruña | En vías de solución |
| Bienestar social | Supresión del requisito de residencia legal en la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, de renta de inclusión social | Departamento de Derechos Sociales | Sugerencia normativa aceptada |
| Función pública | Supresión del servicio de asistencia sanitaria de los montepíos a funcionarios públicos | Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y Parlamento de Navarra | No se apreció necesidad de una resolución |
| Servicios públicos | Gratuidad de los teléfonos 112 (emergencias), 091 (policía nacional) y 092 (policías locales) | Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y principales Ayuntamientos de Navarra | Sugerencia aceptada por varias Administraciones destinatarias |
| Justicia | Falta de coherencia entre normativa estatal y comunitaria en la consideración de resoluciones judiciales penales | | Remitida a la Defensora del Pueblo de España |
| Elecciones generales | Dificultades para ejercer el derecho al voto en elecciones generales | | Remitida a la Defensora del Pueblo de España |
| Seguridad ciudadana | Carta de perdón a una víctima | | Remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra y al Fiscal Superior de la Comunidad Foral de Navarra |
| Medio ambiente | Declaración del monte Ezcaba como espacio natural protegido | Mancomunidad de la Comarca de Pamplona | Sugerencia aceptada |
| Bienestar social | Datos sobre protección de menores - Informe anual 2015 | Departamento de Derechos Sociales | Sugerencia aceptada |
| Derecho civil foral | Exigencia formalista y excesiva del inventario en el usufructo legal de fidelidad | Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia | Sugerencia normativa aceptada |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Función pública | Prolongación de la jubilación forzosa de los funcionarios hasta los 70 años de edad | Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia | Sugerencia normativa no aceptada |

## Actuaciones de oficio 2016

| | | | |
|---|---|---|---|
| Hacienda | Exención del Impuesto de Circulación a vehículos de discapacitados | Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | Sugerencia normativa aceptada |
| Transparencia | Modificación de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de Transparencia y del Gobierno Abierto | Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia | Sugerencia normativa aceptada |
| Sanidad | Atención a personas que padecen enfermedades raras | Departamentos de Salud, Educación, Derechos sociales, Hacienda y Política Financiera | Sugerencias aceptadas |
| Euskera | Reconocimiento de estudios realizados en modelo D como equivalente al nivel B2, a efectos de convocatorias de Función pública | Departamentos de Educación y de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia | Sugerencia normativa aceptada |
| Bienestar social | Modificación de la Ley Foral de Servicios Sociales en una infracción genérica | Departamento de Derechos Sociales | En vías de solución |
| Bienestar social | Visita a un piso de protección de menores | Departamento de Derechos Sociales | Recomendaciones aceptadas |
| Tráfico | Circulación de bicicletas por las aceras de la ciudad de Pamplona-Iruña | Ayuntamiento de Pamplona-Iruña | Sugerencia aceptada |
| Derecho civil foral | Ley 69 del Fuero Nuevo sobre el reconocimiento del hijo | Parlamento de Navarra | Sugerencia normativa aceptada |
| Derecho civil foral | Ley 257 del Fuero Nuevo sobre pérdida de usufructo de fidelidad por falta de inventario | Parlamento de Navarra | Sugerencia normativa aceptada |
| Función pública | Selección de directores de centros escolares | Departamento de Educación | Recordatorio de deberes legales no aceptado |
| Vivienda | Finalización del régimen de protección de promociones de viviendas en alquiler | Departamento de Derechos Sociales | Sugerencia aceptada |
| Bienestar social | Visita a un centro de discapacidad intelectual | Departamento de Derechos Sociales | Recomendaciones aceptadas |
| Servicios públicos | Cese de la señal de ETB en parte de Navarra | Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales | Sugerencia aceptada |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Bienestar social | Visita a una residencia-Hogar para personas con trastorno mental grave | Departamento de Derechos Sociales | No se apreció necesidad de una resolución |
| Tráfico | Escasez de examinadores en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra | | Remitida a la Defensora del Pueblo de España |
| Cultura | Protección del lugar de la batalla de Noáin | Departamentos de Cultura, Deporte y Juventud, y de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | Sugerencia aceptada por el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud. |
| Medio ambiente | Falta de elaboración de un plan de mejora de la calidad del aire en la Ribera de Navarra | Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | Recomendación aceptada |
| Servicios públicos | Participación en el proceso de creación de una banca pública de Navarra | Departamento de Desarrollo Económico | Sugerencia aceptada |
| Tráfico | Atropellos en el barrio de Ermitagaña de Pamplona | Ayuntamiento de Pamplona-Iruña | Sugerencia aceptada |
| Sanidad | Garantía de una sanidad pública universal | Departamento de Salud | Sugerencia aceptada |
| Educación | Muerte de menor | Departamento de Educación | Sugerencia y recomendación aceptadas |
| Sanidad | Falta de realización de ecografías en el Servicio de Urgencias por la noche | Departamento de Salud | En vías de solución |
| Transparencia | Proposición de Ley Foral de Cuentas Abiertas | Parlamento de Navarra | Sugerencia normativa remitida al Parlamento de Navarra |
| Medio ambiente | Aprobación del mapa de ruidos por ejes viarios y ferroviarios | Departamento de Desarrollo Económico | Pendiente de tramitación |
| Educación | Construcción de un nuevo edificio escolar | Departamento de Educación | En vías de solución |
| Función pública | Modificación de la jornada y retribuciones de la Policía Foral | Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia | Sugerencia normativa aceptada |
| Medio ambiente | Instalación de tanatorios y velatorios en los bajos de viviendas | Departamentos de Salud, Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y Federación Navarra de Municipios y Concejos | Sugerencias normativas no aceptadas |
| Seguridad ciudadana | Fallecimiento de un detenido en dependencias policiales | | Remitida a la Defensora del Pueblo de España |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Seguridad ciudadana | Situación de colapso en la oficina del DNI de Pamplona | | Remitida a la Defensora del Pueblo de España |
| Seguridad ciudadana | Infrautilización del centro penitenciario de Pamplona y traslado de los presos navarros al centro que lo soliciten | Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia | Sugerencia aceptada |
| Bienestar social | Adelanto de la renta garantizada y de las ayudas de emergencia por parte de Cáritas | Departamento de Derechos Sociales y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña | Pendiente de tramitación |
| Bienestar social | Situación sobre la protección de menores - Informe anual 2016 | Departamento de Derechos Sociales | Pendiente de tramitación |
| Derecho civil foral | Modificación de la Ley 272 del Fuero Nuevo por limitar la capacidad del testador en casos de segundas nupcias | Parlamento de Navarra | Sugerencia normativa aceptada |
| Justicia | Detención por las autoridades griegas de una ciudadana navarra cooperante por trasladar en una caravana a ocho personas refugiadas | | Remitida a la Defensora del Pueblo de España y al Defensor del Pueblo de Grecia |
| Bienestar social | Declaración sobre la situación humanitaria catastrófica en Siria, acordada por la Defensora del Pueblo de España y los Defensores del Pueblo autonómicos en las XXXI Jornadas de coordinación | | Remitida a la Defensora del Pueblo Europeo |

El resumen **por instituciones y Administraciones públicas destinatarias** de las treinta y cinco actuaciones de oficio iniciadas en 2016, teniendo en cuenta que en algunas actuaciones de oficio son varias las administraciones afectadas, es el siguiente:

- Administración de la Comunidad Foral de Navarra: destinataria de 24 actuaciones de oficio.
  - Departamento de Derechos Sociales: 8.
  - Departamento de Educación: 5.
  - Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 4.
  - Departamento de Salud: 4.
  - Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 4.
  - Departamento de Desarrollo Económico: 2.

- Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales: 1.
- Departamento de Hacienda y Política Financiera: 1.
- Departamento de Cultura, Deporte y Juventud: 1.

- Entidades locales: destinatarias de 3 actuaciones de oficio.
  - Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: 3.
- Federación Navarra de Municipios y Concejos: destinataria de 1 actuación de oficio.
- Parlamento de Navarra: destinatario de 4 actuaciones de oficio.
- Defensora del Pueblo de España: destinataria de 4 actuaciones de oficio.
- Defensor del Pueblo de Grecia: destinatario de 1 actuación de oficio.
- Defensora del Pueblo Europeo: destinataria de 1 actuación de oficio.

## 3.2. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES.

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2016 fueron las siguientes, descritas según su incoación en el tiempo:

### 3.2.1. Exención del Impuesto de Circulación a vehículos de discapacitados.

**Administración competente**: Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

**Materia**: Hacienda. Tributos Locales.

**Actuación**: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia normativa.

Durante los últimos años, varios ciudadanos afectados por discapacidades se dirigieron a esta institución manifestando sus quejas por la denegación de la exención del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica.

Las Administraciones locales afectadas habían denegado la exención en aplicación del artículo 160.1 d) de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de las Haciendas Locales de Navarra, que dispone lo siguiente:

*"Los coches de inválidos o especialmente adaptados, que pertenezcan a minusválidos titulares del correspondiente permiso de circulación y sean para su uso exclusivo, siempre que no superen los 12 caballos fiscales. La exención alcanzará a un vehículo por minusválido".*

Las quejas planteadas en esta institución venían a poner de manifiesto lo restrictivo del precepto, por las exigencias que establece, particularmente si se compara con el precepto concordante del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales.

El artículo 93.1 e) de la citada norma estatal contempla la exención en los siguientes términos:

*"Los vehículos para personas de movilidad reducida a que se refiere el apartado A del anexo II del Reglamento General de Vehículos, aprobado por el Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre.*

*Asimismo, están exentos los vehículos matriculados a nombre de minusválidos para su uso exclusivo. Esta exención se aplicará en tanto se mantengan dichas circunstancias, tanto a los vehículos conducidos por personas con discapacidad como a los destinados a su transporte.*

*Las exenciones previstas en los dos párrafos anteriores no resultarán aplicables a los sujetos pasivos beneficiarios de ellas por más de un vehículo simultáneamente".*

Durante la pasada legislatura, esta institución sugirió al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local que promoviera una modificación del precitado artículo 160.1 d) de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de las Haciendas Locales de Navarra.

En un informe emitido el pasado mes de marzo de 2015, el Departamento

señalaba lo siguiente:

*"En contestación a su escrito de 3 de marzo de 2015, en el que solicita información relativa a las actuaciones llevadas a cabo en relación a la posibilidad de modificación de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de las Haciendas Locales de Navarra, y en concreto en su artículo 160, en cuanto a lo que se hace referencia en el mismo a la exención del impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica en los "coches de minusválidos o especialmente adaptados", le informo de lo siguiente:*

*La letra d) del apartado 1 de dicho artículo 160 establece, en su tenor literal, que quedarán exentos del impuesto "los coches de inválidos o especialmente adaptados, que pertenezcan a minusválidos titulares del correspondiente permiso de circulación y sean para su uso exclusivo, siempre que no superen los 12 caballos fiscales. La exención alcanzará a un vehículo por minusválido."*

*Ciertamente, como señala en su escrito, la actuación de los municipios en cuanto al cobro del impuesto en los supuestos en los que no se acredita la disposición de un "coche de inválido o especialmente adaptados" es perfectamente adecuada en derecho. Es más, sería contrario al mismo, acordar una exención fuera de los supuestos específicos contenidos en la Ley o utilizando para ello criterios distintos a los recogidos en ella.*

*Ahora bien, es cierto que el criterio legal ha sido superado por la realidad, teniendo en cuenta la opinión generalizada de procurar una mayor integración de las personas que padecen discapacidades en las condiciones y porcentaje legalmente previstos.*

*La propia terminología de la ley cuando habla de "minusvalía" ha quedado obsoleta, siendo sustituido dicho término por otro de carácter más positivo como es el de "discapacidad".*

*A tal fin, y pretendiendo además alcanzar una mayor proximidad a la normativa estatal reguladora de la materia, se han mantenido contactos por parte del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local con la Federación Navarra de Municipios y Concejos,*

*sin que hasta la fecha se haya concretado ninguna propuesta.*

*A día de hoy, y ante la inminencia de la disolución del Parlamento por la convocatoria de elecciones, se hace imposible la tramitación de una modificación de la citada Ley Foral de Haciendas Locales.*

*Ahora bien, dada la naturaleza de la cuestión, y en atención a la protección de los derechos de quienes padecen discapacidades, no renunciamos a que, en un futuro, se pueda presentar por el Gobierno de Navarra un Proyecto de Ley Foral que recoja esta propuesta ciudadana"*

A la vista del tiempo transcurrido desde entonces, y teniendo en cuenta que se habían vuelto a dirigir a esta institución ciudadanos interesados en el asunto, el Defensor del Pueblo de Navarra procedió a formular nuevamente una sugerencia de modificación legislativa acerca del asunto, a fin de:

*"a) Modificar, en todo caso, las referencias a "inválidos" y "minusválidos" que utiliza el precepto legal, por poder resultar ofensivas.*

*b) Prever que puedan beneficiarse de la exención asimismo los vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad para su uso exclusivo (tanto vehículos conducidos por personas con discapacidad, como vehículos destinados a su transporte), independientemente de que no sean vehículos especiales.*

*c) Valorar la eliminación o la modificación del límite de potencia fiscal que contempla en la actualidad (en relación con los vehículos especiales a que se refiere la exención en la ley foral)".*

El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local contestó que aceptaba la sugerencia formulada, y manifestó estar trabajando en la elaboración de una propuesta normativa conjunta entre el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y el Departamento de Hacienda y Política Financiera, que incluía las sugerencias emitidas por esta institución.

A la vista de la aceptación de la sugerencia por el Departamento de Desarrollo

Rural, Medio Ambiente y Administración Local, la institución procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.

### 3.2.2. Anteproyecto de Ley Foral de modificación de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto.

**Administración competente**: Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

**Materia**: Transparencia.

**Actuación**: Sugerencia normativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento a través de la remisión, por parte de la Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia del anteproyecto de Ley Foral de modificación de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la transparencia y del Gobierno de Navarra, enviado el 2 de marzo de 2016.

Una vez visto su contenido, el Defensor del Pueblo de Navarra procedió a formular las siguientes observaciones al mismo, con la petición de que se incorporasen al texto definitivo del proyecto de Ley Foral:

1. Entendemos que la nueva redacción del **artículo 26.1** no quiere imponer un deber al ciudadano solicitante de la información que no está previsto en la Ley estatal y que dificultaría en exceso el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

   Si, como parece, lo que se quiere decir es que quien debe dar cuenta de la solicitud es la unidad orgánica o entidad (y no el ciudadano) a la unidad administrativa competente en materia de Gobierno Abierto, debería sustituirse el inciso “dando cuenta de las mismas a la unidad administrativa…”, por “**debiendo dar cuenta estas** de las mismas a la unidad administrativa…”. Todo ello sin perjuicio de suprimirse la nueva redacción, dejando el tenor literal actual como está.

2. Añadir en el artículo **72 a), un segundo párrafo** (o en una disposición adicional nueva), que diga:

   “No obstante lo anterior, contra las resoluciones dictadas por el Parlamento de Navarra, el Consejo de Navarra, la Cámara de Comptos y el Defensor del Pueblo de Navarra, en el caso de las mismas, no cabrá la interposición de reclamación ante el Consejo de Transparencia de Navarra”.

   Motivación: La disposición adicional cuarta de la Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, impide que contra las resoluciones de estos órganos citados se interponga reclamación ante el Consejo de Transparencia. Es una garantía procesal para las instituciones parlamentarias y forales, que pudiera desconocerse si no se deja bien aclarado en la Ley Foral.

3. Suprimir el **artículo 73.3** en lo que se refiere a la separación por incumplimiento de sus funciones, incapacidad para la función, incompatibilidad o condena por delito doloso. O, subsidiariamente, cuando menos, modificar el 73.3 para que quede redactado como sigue:

   “Los miembros del Consejo de Transparencia de Navarra serán nombrados por un período de cuatro años por el Gobierno de Navarra, a propuesta del titular del departamento competente en materia de transparencia, previa designación por parte de las entidades o instituciones correspondientes.

   Serán cesados por renuncia a petición propia, muerte o incapacitación judicial. También serán cesados a petición de la entidad o institución que los hubiera propuesto o cuando la entidad o institución que los designó aprecie el incumplimiento grave de sus funciones, la incapacidad sobrevenida para el ejercicio de su función, la incompatibilidad o la condena por delito doloso.

   Expirado el mandato, quien estuviera en ese momento en el cargo continuará en sus funciones hasta que se formule la nueva designación.”

Motivación: Está previsión de separación de los miembros mediante expediente “cuasidisciplinario” no está recogida directamente en la Ley estatal, que es el marco de referencia del anteproyecto.

Es impropio que el Departamento tramite y el Gobierno (poder ejecutivo) apruebe un expediente de separación a cuatro parlamentarios (poder legislativo), un representante de la Cámara de Comptos (poder legislativo), un representante del Defensor del Pueblo de Navarra (poder legislativo), un representante del Consejo de Navarra (órgano superior consultivo de la Comunidad Foral), dos representantes de la FNMC, de la UPNA, o de las entidades representativas de consumidores…

Dicha previsión ataca la autonomía de las instituciones representadas en el Consejo, así como la separación de poderes. Es más grave aún si los representantes son el Presidente de la institución de que se trate (Consejo de Navarra, Cámara de Comptos), el Defensor del Pueblo, el Rector.

4. Debería preverse, en **un artículo 73. 3 bis,** la suplencia de los miembros del Consejo para los casos de enfermedad, ausencia o impedimento temporal, permitiéndose que cada institución designe, además del miembro titular del Consejo, un suplente para tales casos. Con ello se garantizaría la asistencia de todas las instituciones a las sesiones del Consejo por encima de las incidencias personales de los titulares.

Finalmente, se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 49, de fecha 8 de abril de 2016, el Proyecto de Ley Foral de modificación de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto, comprobando, que se aceptaron, en lo sustancial, las observaciones números 1, 3 y 4 formuladas por esta institución.

A la vista de ello, esta institución puso fin a sus actuaciones.

Posteriormente, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que las observaciones formuladas han sido finalmente tenidas en cuenta en la Ley Foral 5/2016, de 28 de abril, de modificación de la Ley Foral 11/2012, de 21 de

junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto, publicada en el Boletín Oficial de Navarra de 9 de mayo de 2016.

### 3.2.3. Atención a personas con enfermedades raras.

**Administraciones competentes**: Departamento de Salud, Departamento de Educación, Departamento de Derechos Sociales y Departamento de Hacienda y Política Financiera.

**Materia**: Sanidad. Colectivos con necesidades especiales.

**Actuación**: Sugerencia normativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió a una representación de la asociación **Grupo de Enfermedades Raras de Navarra (GERNA),** quien le expuso las distintas preocupaciones de las personas que padecen estas enfermedades. Las enfermedades raras son, por su poca prevalencia, altamente desconocidas, presentan una gran complejidad y sus síntomas se relacionan a su vez con múltiples enfermedades. Los datos que existen sobre las enfermedades raras permiten suponer que:

- Hay alrededor de 8.000 enfermedades raras o poco frecuentes por su prevalencia sanitaria.
- Se considera que se está ante una enfermedad rara cuando, según la Organización Mundial de Salud, hay una incidencia de la enfermedad igual o inferior a 5 de cada 10.000 personas.
- El número de personas con una enfermedad rara se calcula entre el 6-8% de la población. Así, se calcula que en España habría unos tres millones de personas con estas enfermedades raras, y en Navarra unas 38.000 personas, que es un número ciertamente elevado.

Desde esta institución se consideró oportuno hacer llegar a los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra competentes en las materias que se indican, un único escrito con las **principales peticiones** que GERNA trasladó al Defensor del Pueblo de Navarra:

**A) En materia de bienestar social y que serían competencia del Departamento de Derechos Sociales, ven necesario:**

- Que los sistemas de información, valoración, ayudas y atención social a las personas con enfermedades raras, conozcan y se adapten a la realidad diaria de las familias.
- Que se forme específicamente a las personas que gestionan dichos sistemas y que se adopten las medidas necesarias para tener una visión integral de las situaciones en su impacto diario.
- Que se dé formación específica a los equipos de valoración encargados del reconocimiento y valoración de la discapacidad y de la dependencia.
- Que se incluyan en los baremos de valoración las enfermedades raras y que dichos baremos resulten adecuados para una valoración justa.
- Que los equipos de valoración, ante la rareza de la enfermedad y la subjetividad de la baremación en determinados aspectos, extremen la rigurosidad de las valoraciones que resultan a la baja en los casos de revisiones de la discapacidad o la dependencia, en muchos casos por desconocimiento de la enfermedad y de su evolución.
- Que se impulsen medidas de modificación normativa y de información a las empresas y entidades para favorecer la conciliación familiar dirigida para atender a niños con enfermedades raras, por las exigencias que la atención y el cuidado de estos niños requiere en precisos momentos y días.
- Que se elaboren protocolos de ayudas a las familias con niños o adultos con enfermedades raras, en los que se contemple informar y formar a las familias, en los distintos ámbitos sanitario, educativo y social, de tal forma que puedan saber a dónde tienen que acudir para solucionar sus problemas y qué derechos les asisten en estos ámbitos.

**B) En materia de sanidad y que serían competencia del Departamento de Salud, ven necesario:**

- Que se apruebe lo antes posible un plan o programa sanitario específico

de actuación para las personas con enfermedades raras.

- Que se active de forma importante el registro de enfermedades raras en Navarra para conocer lo antes posible la situación real, para que ello permita proponer y organizar los recursos adecuados.
- Que se adopten medidas para la movilidad de pacientes hacia las consultas, dentro de Navarra o fuera de ella, a fin de que estén atendidos donde se encuentre el conocimiento y la experiencia de cada una de las patologías.
- Que se promuevan sistemas permanentes de formación y actualización de los profesionales de atención sanitaria al paciente, desde la atención primaria hasta la especialización ambulatoria y hospitalaria o domiciliaria.
- Que se potencie el trabajo interdisciplinar de los profesionales, desarrollando redes de comunicación y de coordinación, con el fin de hacer más eficiente el uso de pruebas, medicamentos, consultas, rehabilitaciones y resultados.
- Que se preparen los recursos humanos y tecnológicos para la coordinación de las múltiples consultas médicas que necesitan.
- Que se ponga en marcha la denominada figura del “gestor de casos”, para lograr la coordinación de estas múltiples consultas médicas.
- Que se actúe para que los fármacos que necesitan para sus tratamientos sean de aportación reducida en Navarra.
- Que el Servicio de Urgencias cuente con oftalmólogos y pueda realizar encefalogramas. Consideran que esta falta de profesionales y de atención de las urgencias puede derivar en graves consecuencias para las personas con enfermedades raras.
- Que en momentos de urgencia puedan acudir a la Clínica Universitaria de Navarra si existe falta de medios en la sanidad pública.
- Que puedan contar con un denominado “tutor del enfermo”, es decir, un coordinador, puesto que la persona se ve citada y cuidada en muchas ocasiones con 5 o 6 especialistas distintos. GERNA veía la necesidad de

que haya alguien que coordine las citas y que tutorice al enfermo.

- Que en su historial clínico conste que tienen “enfermedad rara” y no aparezcan únicamente como “crónicos”, con el fin de que todos los médicos de especialidades puedan tener conocimiento de su dolencia.
- Que, en los meses en que no hay escuela y los niños por tanto no pueden recibir la terapia que reciben, el Departamento de Salud se haga cargo de prestar dicha terapia. Muchos de estos niños tienen asignadas en el colegio terapias de tres o varios días. Sin embargo, de mediados de junio a septiembre el colegio se cierra por verano, con lo que se corta la terapia de estos niños durante tres meses. A ello se suman las vacaciones de semana santa, las navidades, la semana blanca. GERNA explica que la terapia no puede descansar, por lo que solicitan la articulación de alguna terapia alternativa, durante estos períodos.

El artículo 19 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud, dispone que la Administración sanitaria promoverá planes o programas sanitarios y sociosanitarios específicos de actuación dirigidos a estos colectivos, posibilitando, cuando sea necesario, la adecuada coordinación con los Departamentos competentes en materia de asuntos sociales, vivienda y educación. Igualmente, este artículo 19 demanda a la Administración sanitaria que procure, en la atención primaria, la integridad funcional de los recursos sanitarios y sociales existentes, posibilitando el trabajo interdisciplinario de los profesionales de salud y de servicios sociales.

Por otro lado, el artículo 25 demanda a la Administración sanitaria el impulso de acciones y medidas específicas destinadas a los pacientes crónicos que procuren la necesaria coordinación entre los distintos niveles asistenciales y la debida continuidad en los cuidados que requieren. En especial, a través de los sistemas de información sanitaria, le ley establece que se deben potenciar aquellos mecanismos de gestión de procesos que promuevan la agilización de los trámites que deben realizar estas personas.

**C) En materia de educación y que serían competencia del Departamento de Educación:**

- Que se garantice la elección por los padres del centro o centros que consideran que mejor sirve para una atención más precisa del menor. GERNA ha detectado casos en que se ha enviado al niño a un centro especial alejado del domicilio, en vez de otro más próximo o que se veía más indicado.
- Que se esté alerta ante casos de la posible desescolarización del niño por padecer una enfermedad rara. Dicha desescolarización puede producirse incluso dentro del centro, cuando se margina al niño o no se le presta la atención debida por sus características personales.
- Que se asigne una persona con grado de enfermería al centro o colegio para que atienda a los niños con enfermedades raras que haya en los mismos. Estos niños demandan una atención sanitaria individual, con necesidades de curas, comidas especiales, etcétera. Alternativamente, GERNA considera que estos niños deberían asignarse a colegios próximos a un centro de salud, donde pudieran ser atendidos en cualquier momento que lo precisasen.
- Que los niños con enfermedades raras puedan contar con un cuidador que les atienda de un modo específico en el colegio cuando lo precisen.
- Que, en los meses en que no hay escuela y los niños por tanto no pueden recibir la terapia que reciben, el Departamento de Salud se haga cargo de prestar dicha terapia. Muchos de estos niños tienen asignadas en el colegio terapias de tres o varios días. Sin embargo, de mediados de junio a septiembre el colegio se cierra por verano, con lo que se corta la terapia de estos niños durante tres meses. A ello se suman las vacaciones de semana santa, las navidades, la semana blanca. GERNA explica que la terapia no puede descansar, por lo que solicitan la articulación de alguna terapia alternativa, durante estos períodos.

**D) En materia de ayudas y tratamiento fiscal y que serían competencia del Departamento de Hacienda y Política Financiera:**

- Que se pueda desgravar del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas el gasto que realiza en terapias una familia o una persona con enfermedades raras, es decir, dar un trato fiscal favorable a esta carga. Consideran que con la atención que la familia presta está ahorrando dinero a la sanidad y al erario público. Calculan que el gasto medio de una familia de una persona con enfermedades raras podría estar en 600-800 euros/mes por este concepto, incluyendo consultas, derivaciones, terapias, fisioterapeutas, férulas, ortopedias,... Además, señalan que, al hacer frente a este gasto, se ve afectada toda la familia en general. Toda la familia termina padeciendo la situación.
- Consideran que las familias que se preocupan más de sus hijos y atienden más sus necesidades con sus propios recursos, se ven, paradójicamente, menos valoradas económica y fiscalmente por la Administración que quienes se despreocupan más de las necesidades de sus hijos y acuden a la Administración por las circunstancias que sean. Por ello, piden esta ayuda a través de su reflejo y consideración en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

El Pleno del **Parlamento de Navarra** aprobó el 12 de marzo de 2015 una resolución por la que se instaba al Gobierno de Navarra a que adoptase determinadas medidas en relación con las personas con enfermedades raras. Así, instó a que:

*a) En el plazo más breve posible, el Gobierno de Navarra culmine el desarrollo del Registro de personas afectadas por enfermedades raras.*

*b) El Gobierno de Navarra elabore un Plan de Actuación Integral e incluya este Plan dentro de la Estrategia Navarra de Atención Integrada a Pacientes Crónicos y Pluripatológicos, de manera que se contemple una atención integral a las necesidades sanitarias de los pacientes con enfermedades raras, que incluya la detección precoz, los circuitos de atención, gestión de casos y derivaciones a centros y unidades de referencia a nivel nacional.*

*c) El Gobierno de Navarra elabore, en el plazo de seis meses, un estudio*

*sobre las posibles ayudas económicas y fiscales que pueda articular la Comunidad Foral con el fin de paliar el impacto económico de estas enfermedades raras u otras cuyo proceso tenga similar impacto económico, así como su cuantificación.*

d) *El Gobierno de Navarra organice una campaña anual, coincidiendo con el Día Internacional de las Enfermedades Raras, con el fin de incrementar la sensibilización ciudadana en el conjunto de la Comunidad Foral ante esta realidad.*

El Defensor del Pueblo de Navarra vio lógicas y atendibles las peticiones que formulaba GERNA, muchas de las cuales coincidían con: la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en Navarra; las aprobadas por la resolución del Parlamento de Navarra de 12 de marzo de 2015; las plasmadas en el acuerdo del Pleno del Senado de 21 de febrero de 2007 (Boletín Oficial de las Cortes Generales del Senado de 23 de febrero de 2007); y con la Estrategia en Enfermedades Raras del Sistema Nacional de Salud, aprobada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y revisada en 2014.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó oportuno sugerir, conjuntamente entre los cuatro Departamentos citados y competentes en materia de salud, educación, servicios sociales y hacienda, que

a) Se valorase positivamente elaborar un plan de actuación para las personas y familias que padecen enfermedades raras en Navarra, con participación activa de la asociación GERNA, en el que se abordasen, con una visión integral y coordinada, todos estos extremos y demandas y otros puntos que puedan surgir, dando una respuesta adecuada a cada uno de ellos.

b) Se valorase positivamente la constitución de una unidad administrativa de información y coordinación para la atención integral de las personas con enfermedades raras, a donde estas puedan dirigirse por distintos cauces (presencialmente, telefónicamente, por internet…) para recibir la orientación que precisen en cada momento.

El Consejero de Derechos Sociales, en su respuesta, informó de su compromiso de trabajar conjuntamente con otros Departamentos y Administraciones públicas en mejorar la respuesta que como sociedad debe darse a las personas que presentan un diagnóstico de enfermedad rara. Desde el Departamento de Educación se informó de su actual trabajo, de manera conjunta, con la asociación GERNA. Asimismo, el Departamento de Salud comunicó que las sugerencias emitidas desde esta institución se adjuntarían al "texto de la Estrategia de Enfermedades Raras de la Comunidad Foral de Navarra", el cual se encontraba en fase final de tramitación y que se aprobaría antes del 31 de diciembre de 2016.

Por parte del Departamento de Hacienda y Política Financiera, no se pudo apreciar una medida favorable a las peticiones realizadas por la asociación "Grupo de Enfermedades Raras de Navarra GERNA".

A la vista de todo ello, apreciando una actuación mayormente conforme con las sugerencias formuladas, con la remisión de la información recibida a la asociación GERNA, se dieron por concluidas las actuaciones.

### 3.2.4. Reconocimiento de estudios oficiales realizados en modelo D para el acceso al empleo público de las Administraciones públicas.

**Administraciones competentes**: Departamento de Educación y Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

**Materia:** Euskera. Perfiles lingüísticos plantillas.

**Actuación**: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia normativa.

Esta institución recibió la queja de una ciudadana por la distinta situación que se da en Navarra y en la Comunidad Autónoma del País Vasco con el reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera para el acceso al empleo público de las Administraciones públicas de cada Comunidad.

Según la queja, en la Comunidad Autónoma Vasca se reconoce, a quienes han cursado en euskera más del 50% del total del currículo correspondiente al título de Graduado en Educación Secundaria, al título de Bachiller y Técnico Superior

o una titulación universitaria, la exención de presentar los títulos y certificaciones lingüísticas en euskera considerados como equivalentes a los niveles B1, B2, C1 y C2, respectivamente, cuando los títulos o certificaciones lingüísticas sean exigidos como requisito o valorados como mérito en los procedimientos de selección y provisión de empleo público convocados por las Administraciones públicas del País Vasco.

Así, el Decreto 47/2012, de 3 de abril, de reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera y de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera, publicado en el Boletín Oficial del País Vasco de 16 de abril de 2012, establece los niveles de exención de certificación lingüística en función de los diferentes títulos obtenidos tras cursar los estudios en lengua vasca cuando los títulos o certificaciones lingüísticas sean exigidos como requisito o valorados como mérito, en los procedimientos de selección y provisión de empleo público convocados en el País Vasco, convocados por las Administraciones públicas.

Por su parte, el artículo 4 del Decreto Foral 55/2009, de 15 de junio, por el que se regula el tratamiento del conocimiento del vascuence en la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, regula la acreditación del conocimiento del vascuence señalando lo siguiente.

De esta normativa se deduce que, para poder acreditar el conocimiento del euskera ante las Administraciones públicas de Navarra es necesario estar en posesión del título EGA u otra titulación oficial equivalente a los niveles A1, A2, B1, B2, o C1 del Marco común europeo de referencia para las lenguas. Igualmente, el conocimiento del euskera se puede acreditar mediante la superación de pruebas específicas convocadas al efecto por el Instituto Navarro de Administración Pública (INAP).

El Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que en Navarra no hay una norma que, en términos similares al Decreto 47/2012, de 3 de abril, de la Comunidad Autónoma del País Vasco, reconociese los estudios oficiales

realizados en euskera en centros educativos y la exención de la acreditación del conocimiento del euskera a partir de la superación de tales estudios.

A criterio de esta institución, los alumnos que han recibido su escolarización en euskera en el modelo D tanto en centros públicos como en centros concertados y han superado los estudios del currículo establecido, obteniendo el correspondiente título oficial de la Administración educativa que lo acredita, se les presupone, por el hecho de haber estudiado más del 50% el currículo en euskera, la suficiente destreza lingüística en esta lengua como para poder verse exentos de la necesidad de acreditar, con otros títulos y certificados de euskera o con pruebas adicionales, el conocimiento y uso suficiente de esta lengua.

La realidad de todos estos años permite acreditar que los alumnos que han superado los distintos niveles educativos del modelo D presentan un conocimiento y uso del euskera equivalente al de quienes acuden a pruebas de acreditación del conocimiento del euskera, según se trate de unos u otros niveles. La citada Comunidad Autónoma del País Vasco así lo reconoce también y otorga la equivalencia entre la superación de los niveles educativos y la validez del conocimiento del euskera a los efectos de su valoración en el caso del acceso al empleo público en las Administraciones públicas del País Vasco.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró conveniente sugerir al Departamento de Educación y al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para que, en el ámbito de sus respectivas competencias o, en su caso, conjuntamente, estudiasen en profundidad la posibilidad de reconocer los estudios oficiales realizados en euskera en centros educativos públicos y concertados de Navarra y la consiguiente exención de la acreditación -con títulos, certificaciones o pruebas adicionales- a aquellos alumnos que ya hayan cursado y superado el currículo correspondiente (título de Graduado en Educación Secundaria, Bachiller, Técnico Superior….) en el modelo D y lo acrediten con la aportación del título expedido por la Administración educativa, a los solos efectos de la valoración

del euskera en los procedimientos de selección y provisión de empleo público convocados por las Administraciones públicas de Navarra.

El Consejero de Educación, en su respuesta, informo que los Servicios de Idiomas y Enseñanzas Artísticas, de Ordenación e Igualdad de Oportunidades, y el de Universidades y Tecnologías Educativas, estaban realizando un estudio encaminado a desarrollar una normativa que tienda al reconocimiento de los títulos oficiales realizados en euskera y a la exención de la acreditación de requisitos o méritos en los procedimientos de selección y provisión de empleo público convocados por las Administraciones Públicas en Navarra, que se asemeje a la que tiene publicada la Comunidad Autónoma del País Vasco en su Decreto 42/2012, de 3 de abril.

Los informes realizados por dichos servicios se trasladarían al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para que promueva la normativa que permita reconocer los estudios oficiales realizados en euskera en centros educativos públicos y concertados de Navarra y la consiguiente exención de acreditación a aquel alumnado que haya cursado y superado el currículo correspondiente en el modelo D, y lo acredite con la aportación del título expedido por la Administración educativa, a los solos efectos de la valoración del euskera en los procesos de selección y provisión de empleo público convocados por las Administraciones Públicas de Navarra.

El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, informó que, si finalmente, los informes realizados por los Servicios de Idiomas y Enseñanzas Artísticas, de Ordenación e Igualdad de Oportunidades, y el de Universidades y Tecnologías Educativas así lo contemplaran, se propondría adaptar la normativa foral vigente en materia de acreditación del conocimiento lingüístico del vascuence en el sentido expuesto anteriormente, y se promovería, en su caso, la modificación del Decreto Foral 55/2009, de 15 de junio, por el que se regula el tratamiento del conocimiento del vascuence en la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, así como la Resolución 210/2010, de 13 de septiembre, del Director Gerente del Instituto Navarro de Administración

Pública, por el que se establecen las acreditaciones que acrediten el conocimiento del vascuence y de los idiomas comunitarios, según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

A la vista de la información facilitada por ambos Departamentos, esta institución consideró aceptada la sugerencia y puso fin a su intervención.

### 3.2.5. Modificación de Ley Foral de Servicios Sociales en una infracción genérica.

**Administración competente**: Departamento de Derechos Sociales.

**Materia**: Bienestar social.

**Actuación**: Sugerencia normativa.

A través de varias entidades gestoras de servicios residenciales de personas mayores, esta institución tuvo conocimiento del malestar que provocaba que el Departamento de Derechos Sociales sancionase (o incoase expedientes sancionadores por) hechos acaecidos en las residencias de ancianos de la Comunidad Foral de Navarra, aplicando un precepto de la Ley Foral 15/ 2006, de 14 de diciembre, de servicios sociales, que consideran muy genérico en su tipificación y desproporcionado en su sanción.

El precepto legal al que se hace referencia, y que se invoca en las sanciones administrativas o en sus propuestas, es el artículo 86 e) de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, que califica como infracción grave y sanciona con multa de entre 12.001 y 60.000 euros, el tipo de: "*No proporcionar a los usuarios de servicios residenciales una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas".*

Las entidades manifestaron que "*los técnicos y profesionales del Departamento de Derechos Sociales coincidían en que es una normativa que debe modificarse por resultar injusta, desproporcionada, con falta de concreción, indefinición, etcétera".*

Dichas entidades gestoras consideraban que, con arreglo a este precepto, la

Administración sancionaba conductas muy variadas dentro de la atención residencial que, desde el punto de vista técnico-asistencial, no constituirían conductas graves, sino que, de tener que ser objeto de reprensión, serían a lo sumo infracciones leves, lo que resultaría, en algunos casos, más proporcionado.

También consideraban que, durante las inspecciones que realizaba el Departamento competente en la materia, se las colocaba en situación de indefensión, dado que no saben a qué atenerse para evitar la denuncia de la sanción con arreglo a dicho precepto legal. Exponen que la situación se ve agravada, además, porque el criterio técnico varía en función de los distintos inspectores que realizan la inspección, ya que aprecian que no existen criterios uniformes aprobados y publicados por el Servicio de Calidad e Inspección del Departamento para paliar la falta de concreción de la normativa.

Por todo ello, solicitaban, en primer lugar, la modificación del régimen sancionador de infracciones y sanciones recogido en la Ley Foral 15/2006, de 16 de diciembre, de servicios sociales, con el fin de que las posibles infracciones que se establezcan de nuevo resulten bien definidas y sean justas, y para que las sanciones a las mismas sean proporcionadas (apostando por advertencias, amonestaciones, sanciones de menor cuantía, etcétera), todo ello con el propósito de que las entidades sepan a qué atenerse en el cumplimiento de la normativa.

Y, en segundo lugar, solicitaban la modificación del Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, de forma que desarrollase el régimen sancionador de la Ley Foral 15/2006, de 16 de diciembre, de servicios sociales, una vez modificada. Consideraban dicho Decreto Foral obsoleto e insuficiente, puesto que no se adapta a las nuevas infracciones y sanciones reguladas en la Ley Foral 15/2006, de diciembre, de servicios sociales, ni tampoco a la nueva realidad de los servicios residenciales.

Desde esta institución se comprobó la dicción excesivamente genérica del artículo 86 e) de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, cuya indeterminación y aplicación a distintos supuestos podía conllevar a la

inseguridad jurídica que denunciaban las entidades gestoras y una posible vulneración del principio de tipicidad que inspira el Derecho administrativo sancionador. También se observó que los innumerables casos que pudiesen subsumirse, según lo entendía la Administración, en esa genérica dicción con que se tipificaba la infracción, pueden castigarse con multas que oscilan entre 12.001 y 60.000 euros, siendo la menor de una cuantía ya de por sí lo suficientemente elevada, lo que podría ser contrario al principio de proporcionalidad que debe inspirar la correlación entre el hecho de la infracción, la infracción tipificada y la sanción impuesta.

Asimismo, esta institución constató que, desde la promulgación de la citada Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, no se había aprobado un reglamento que desarrolle la citada ley, ni, por ende, su régimen sancionador. La única normativa reglamentaria que se aplica en estos momentos es el Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, sobre el régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales, que desarrollaba la derogada Ley Foral 9/1990, de 13 de noviembre.

Por todo lo anterior, esta institución creyó conveniente dirigirse al Departamento de Derechos Sociales para solicitarle que informase sobre su posición acerca de las cuestiones planteadas así como, en su caso, si el Departamento sería partidario de modificar en un plazo razonable el precepto legal objeto de controversia por las entidades gestoras de residencias y de impulsar el citado desarrollo reglamentario.

El Consejero de Derechos Sociales, en su respuesta, informó del procedimiento llevado a cabo para la modificación legal de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, para que responda de una manera más eficaz a las demandas actuales de los servicios sociales. Respecto a la modificación del Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, para su adecuación a la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, el Departamento, informaba de que estaba prevista la modificación de dicho reglamento y se había iniciado la elaboración de un borrador.

A la vista de la información facilitada por el Departamento de Derechos Sociales, donde se apreciaba el inicio de una modificación normativa, esta institución dio por concluida su actuación.

### 3.2.6. Visita a un piso de protección de menores de Huarte.

**Administración competente**: Departamento de Derechos Sociales.

**Materia**: Bienestar social. Protección de menores.

**Actuación**: Supervisión de la actividad administrativa. Recomendaciones.

Esta institución, de conformidad con el artículo 26.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, efectuó una inspección en un piso de protección de menores, gestionado por la Asociación Navarra Nuevo Futuro, para valorar el grado de atención de los derechos de los menores asignados al piso, dentro de las actuaciones que esta institución realiza indistintamente a centros de responsabilidad pública.

El piso visitado se encuadra dentro de los servicios residenciales para menores en desprotección que se regulan en el Título VI de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y adolescencia, en el Anexo II.1.2 del Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, sobre régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales, y en el Anexo, punto G.3 del Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales de ámbito general, encuadrado en el servicio de acogimiento residencial.

El piso es un servicio prestado en establecimiento residencial que tiene como finalidad proteger al menor, mediante la asunción de su guarda y/o tutela, a fin de proporcionarle un espacio de protección que le permita adquirir un adecuado desarrollo afectivo, psicológico, formativo-laboral, intelectual y social.

Los usuarios de este servicio residencial son menores declarados en situación de desprotección o conflicto social, en grado severo.

La gestión de este servicio se lleva a cabo por la entidad Nuevo Futuro mediante concierto con el Departamento de Derechos Sociales y, en estos momentos, tenía cubiertas las ocho plazas autorizadas.

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes actuaciones:

El día 16 de marzo de 2016, dos asesoras del Defensor del Pueblo de Navarra realizaron una visita al piso gestionado por la entidad Nuevo Futuro. En esta visita, se comprobó el estado de las instalaciones, se recogió información verbal facilitada por el educador del centro que en ese momento cubría su turno y se pudo entrevistar a varios menores que se encontraban allí.

Durante la visita, se vio a tres menores, de 15, 7 y 11 años de edad.

El primero relató que, en general, no tenía queja del funcionamiento del piso, si bien estaba deseando retornar al hogar familiar con los padres. El segundo señaló que la comida que les daban era bastante mejorable y que alguna vez les habían salido en la comida “restos” que nada tenían que ver con la comida. Precisó que se refería a la anterior empresa de catering, la cual ahora ya no les suministra comida.

Tras la visita, esta institución remitió el acta de la visita a la entidad gestora, con el fin de que pudiera realizar las observaciones pertinentes. Asimismo solicitó por correo electrónico algunas precisiones a la entidad, sobre aspectos relacionados con la información a los menores, fugas y protocolos. También se solicitó el Reglamento de Régimen Interno del piso, que fue enviado por la entidad.

Se analizaron distintos aspectos de funcionamiento del piso:

- Instalaciones del piso
- Educadores (turnos, titulación y formación)
- Visitas médicas y medicación
- Existencia de Proyectos Educativos Individuales

- Comida
- Quejas de los menores
- Relación con las familias

Tras las oportunas visitas, entrevistas y análisis de la documentación remitida, esta institución, en lo que respecta a las instalaciones, educadores (turnos y titulación), existencia de proyectos educativos individuales, gestión de la medicación y servicio de comida, no consideró pertinente realizar ninguna recomendación al respecto, ya que todos estos aspectos funcionaban de forma adecuada. Las instalaciones, en concreto, eran adecuadas, sin barreras arquitectónicas y, en el momento de la inspección, estaban limpias y ordenadas.

Sin embargo, formuló al Departamento de Derechos Sociales, en cuanto titular del servicio público, las siguientes recomendaciones, en términos de propuesta de mejora, en relación con el piso de menores visitado. Asimismo, se envió copia del escrito a la entidad gestora del centro, para su conocimiento.

A) Sobre la información a los menores**:**

- Que se informe a los menores, por escrito y de forma clara, sobre sus derechos y deberes durante su estancia en el piso.

B) Sobre el derecho a formular reclamaciones a instancias exteriores:

- Que se establezcan los medios precisos para que los menores puedan ejercer su derecho a formular reclamaciones y quejas a instancias exteriores conforme al ordenamiento jurídico y puedan canalizar, de forma real y efectiva, estas reclamaciones y quejas, tanto sobre el funcionamiento del centro, como sobre el trato que se les da en el mismo.

C) Sobre la información a las familias**:**

- Que se proporcione a los padres o responsables familiares de los menores ingresados la información sobre los objetivos que se trabajan con los menores y la evaluación y seguimiento que se hace de cada caso.

El Consejero de Derechos Sociales, en su respuesta, informó de su intención de mejorar tales aspectos, relativos a los canales y protocolos para el acceso de los niños y adolescentes en acogimiento residencial a la información, a formular reclamaciones, así como a la información de sus familias biológicas sobre su evolución.

En vista del contenido del informe, y tras comprobar la iniciativa del Departamento a aceptar las recomendaciones emitidas por esta institución y su compromiso de trasmitirle al equipo técnico responsable de la entidad la necesidad de establecer las medidas correctoras necesarias, la institución procedió a dar por concluidas sus actuaciones.

### 3.2.7. Circulación de bicicletas por las aceras de Pamplona.

**Administración competente**: Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

**Materia**: Trafico. Seguridad vial.

**Actuación**: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia normativa.

Esta institución recibió un escrito de un ciudadano que mostraba su malestar por lo que consideraba un incumplimiento de la Ordenanza Municipal de Tráfico de la Ciudad de Pamplona, en lo que respecta a la circulación de las bicicletas por las aceras, y, por ello, solicitaba que se cumpliera lo dispuesto en dicha normativa municipal, esto es, que las bicicletas no circulasen por las aceras, sino por los espacios autorizados para ello.

La citada Ordenanza Municipal de Tráfico de la Ciudad de Pamplona dispone lo siguiente, en lo que atañe a la circulación de las bicicletas por el término municipal de Pamplona y su relación con los peatones:

a) Las bicicletas deben circular por las vías ciclistas y calzadas (artículo 23).

b) También les está permitido circular por el resto de vías e itinerarios señalizados (artículo 23).

c) Los usuarios de las vías ciclistas segregadas del tráfico y de zonas

destinadas al tránsito peatonal deben mantener una velocidad moderada no superior a 20 kilómetros por hora y mantener precaución y cuidado durante la circulación (artículo 25).

d) Queda prohibida la circulación de las bicicletas por las aceras (artículo 26, primer párrafo).

e) No obstante lo dispuesto en la letra anterior, excepcionalmente, las bicicletas pueden circular solo por aquellas aceras que estén debidamente señalizadas y con las siguientes condiciones (artículo 26):

- Que circulen por las bandas señalizadas, en las que tiene preferencia el peatón en la totalidad de la acera.
- Mantengan una distancia de al menos un metro en las maniobras de adelantamiento o de cruce con los peatones.
- Si el número de peatones no permite mantener un mínimo de un metro entre el ciclista y ellos, el ciclista debe bajarse de la bicicleta y cruzar andando a pie.
- La circulación debe realizarse a velocidad moderada, adecuada a la de los peatones y siempre por debajo de los 10 kilómetros por hora y sin realizar maniobras negligentes o temerarias que incidan en la seguridad de los peatones.

f) En su circulación por las vías ciclistas y aceras señalizadas, al llegar a las calzadas en el punto donde haya paso de peatones o de bicicletas, el ciclista debe detenerse, echar pie a tierra y, tras comprobar que son vistos por los vehículos que circulan por la calzada, pueden reanudar la marcha (artículo 26).

g) Las bicicletas pueden circular por los parques públicos, paseos y zonas peatonales, siempre que se respete la preferencia del peatón, se deje una distancia de separación con estos de un metro, se mantenga una velocidad moderada por debajo de los 10 kilómetros por hora, dicha velocidad se reduzca y adecue a la velocidad a la de los viandantes, y no se realicen maniobras negligentes o temerarias que incidan en la seguridad de los peatones (artículo 27). Cuando existan itinerarios señalizados, la circulación de las bicicletas debe

realizarse obligatoriamente por las bandas señalizadas (artículo 27).

h) A las bicicletas les son de aplicación las restantes normativas generales de la Ordenanza sobre límites y moderación de velocidad (artículos 31 a 33) y de las leyes sobre tráfico y seguridad vial.

Ya en el año 2013, esta institución, ante una queja de un ciudadano por el uso de bicicletas por las aceras, parques, etcétera, del casco urbano de Pamplona, emitió la siguiente sugerencia al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña:

*"a) Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona que continúe y, si es necesario, intensifique la observancia de las reglas generales de la Ordenanza Municipal de Tráfico que rigen la circulación por los usuarios de bicicletas en zonas peatonales, aceras o paseos.*

*b) Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona que continúe y, si es necesario, intensifique las campañas de concienciación dirigidas a la ciudadanía sobe el uso de la bicicleta, para que los usuarios de estas conozcan y respeten las reglas generales que sobre su circulación establece la Ordenanza Municipal de Tráfico de Pamplona."*

El Ayuntamiento de Pamplona comunicó el 10 de junio de 2013 lo siguiente:

> *"En relación con las sugerencias realizadas por el Defensor del Pueblo de Navarra en expediente 13/326/V, se informe que:*
>
> *Se han dado instrucciones a Jefatura de Policía Municipal para que en las lecturas del servicio diario se indique a los agentes del citado cuerpo que presten especial atención, máxime de cara al verano, para que en la circulación de bicicletas, sobre todo si se hace fuera de la calzada, se cumpla lo dispuesto en la Ordenanza Municipal de Tráfico.*
>
> *El Área de Medio Ambiente, en las campañas que todos los años organiza para promocionar el uso de la bicicleta y tal y como en ellas se ha venido haciendo, seguirá difundiendo las instrucciones de la Ordenanza Municipal de Tráfico para la circulación con este tipo de vehículo."*

A pesar de dicha contestación, una observación llevada a cabo por personal de

esta institución sobre la realidad de la circulación de bicicletas por el término de Pamplona constató que es una práctica muy extendida en la ciudad la de ciclistas circulando por las aceras de Pamplona en lugar de hacerlo por la calzada.

Esa circulación se llevaba a cabo fuera de zonas señalizadas o permitidas para ello, observándose también que, en algunas ocasiones, no se mantenía una distancia de al menos un metro en las maniobras de adelantamiento o de cruce con los peatones, ni que cuando hay una presencia alta de peatones el ciclista se apee de la bicicleta y siga andando a pie, ni que la velocidad se adecue a la de los peatones, ni que no se realicen en ocasiones maniobras negligentes o temerarias que incidan en la seguridad de los peatones.

Un gran número de bicicletas circula fuera de la calzada, por los mismos espacios que los peatones o incluso por aceras, a velocidades altas, realizando los giros y maniobras necesarias para no interrumpir su trayecto y sin detenerse o echar pie en cruces peatonales, zonas transitadas, etcétera.

No se ha podido medir que la velocidad de circulación de todas las bicicletas sea siempre inferior a los 10 kilómetros por hora, pero sí que se han observado casos de ciclistas que, por la velocidad que llevaban, superaban esa limitación de la velocidad en su circulación por aceras y zonas de preferencia peatonal.

También se observa que, al llegar a las calzadas en el punto donde hay paso de peatones o de bicicletas, es rara la vez que el ciclista se detenga, eche pie a tierra y, tras comprobar que son vistos por los vehículos que circulan por la calzada, reanude la marcha, salvo que se trate del cruce por semáforos, en que el ciclista cruza por el paso cebra. En definitiva, muchos ciclistas se comportan en el uso de la bicicleta como un peatón más, compartiendo espacios y movimientos con estos.

De este modo, se observó que había un incumplimiento significativo de la Ordenanza municipal en lo que atañe a la prohibición de circular con bicicleta por las aceras y lugares de tránsito exclusivo de peatones, así como en las distancias y limitaciones de la circulación por las vías y lugares señalizados.

Ante dicha situación, el deber legal del Ayuntamiento de Pamplona es el de proceder al cumplimiento de la Ordenanza Municipal de Tráfico y, en consecuencia, velar por la seguridad y protección del peatón, en aplicación del ordenamiento jurídico vigente. La claridad de la normativa vigente impone el deber de los ciclistas de circular por la calzada y por las vías señalizadas y lugares en los que le está permitido, lo que no incluye las aceras, ni los espacios peatonales cuando haya una presencia apreciable de peatones, y también impone al Ayuntamiento el deber de adoptar medidas para que no se circule por donde no está permitido.

Ahora bien, la institución también es consciente de que es cada vez mayor el uso de la bicicleta en Pamplona por parte de sus vecinos para trasladarse de un punto a otro de la ciudad, y de que existe una cada vez mayor demanda cívica y ciudadana para poder emplear este medio por la ciudad de una forma segura, sin riesgo de atropello por los vehículos de motor. Precisamente, el incremento de uso de la bicicleta por la ciudad hace dudar de que la actual normativa municipal sea la más adecuada para esta situación, así como que las vías, lugares e itinerarios para poder llevar a cabo esa circulación sean suficientes para atender la demanda.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró sugerir al Ayuntamiento de Pamplona que analizase en profundidad:

- La situación de uso de la bicicleta en Pamplona;
- el grado de incumplimiento de la actual normativa municipal;
- la problemática relación entre ciclistas y peatones en amplios lugares de la ciudad, derivada de la ocupación de las aceras y lugares peatonales por los ciclistas;
- el modo de potenciar este medio de transporte sin perjudicar a los peatones y con garantía de la seguridad de los ciclistas frente a los vehículos de motor;
- el incremento de carriles-bici, vías ciclistas u otros lugares por los que puedan discurrir los usuarios de los ciclistas;

- la creación por la ciudad de una red de itinerarios ciclistas separados de vehículos de motor o preferentes a estos, para seguridad de los ciclistas (mediante una red de calles exclusivas para ciclistas y solo vehículos autorizados…, alternativas a las calles de tráfico de vehículos de motor);
- la mejora de la señalización de las aceras en las que se puede circular con bicicleta (gran parte de las actuales en que se permite esa circulación tienen borradas o muy deterioradas las señales horizontales y se hace difícil apreciar la pintura blanca de la señalización);
- el incremento de lugares para aparcar las bicicletas con seguridad, garantizando que allí donde se aparquen no se molesta el paso de las personas con problemas de movilidad;
- la realización de campañas de información a los ciclistas sobre sus deberes de respeto hacia los peatones, sobre todo en las aceras, y sus obligaciones respecto de los vehículos, …

Y también se sugirió al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que, fruto de este análisis y de otras medidas y aspectos que se considerase oportuno, así como tras un oportuno debate público y social con y entre la ciudadanía (ciclistas, peatones y, en su caso, conductores de vehículos), que valorase si no era preferible una modificación de la Ordenanza Municipal de Tráfico en lo que se refiere a la circulación de las bicicletas distinta de la actual, si lo que se quería era permitir o modular la actual situación real, o, por el contrario, ratificar la vigente Ordenanza –por no verse conveniente su cambio- y, en tal caso, dar cumplimiento efectivo a lo que en ella se dispone acerca de la circulación por espacios reservados a los peatones.

El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña informó que se iba intensificar el control de las bicicletas sobre todo en zonas especialmente sensibles de convivencia peatón-bicicleta, reforzado por campañas de concienciación del uso adecuado de la bicicleta, incluso en centros educativos. Asimismo, indicaba que, con la colaboración del Observatorio de la Movilidad, se estaba confeccionando un borrador de Ordenanza de Movilidad, con la pretensión de analizar y dar respuesta a la situación real del uso de la bicicleta, con la creación de calles

ciclables señalizadas que den seguridad al ciclista atrayéndole a circular por la calzada, así como la implantación de nuevos carriles bici, estudio de itinerarios, caminos escolares seguros, etcétera.

A la vista de las medidas que se anunciaban en la respuesta remitida por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, esta institución dio por aceptada la sugerencia y procedió al cierre de sus actuaciones.

### 3.2.8. Ley 69 del Fuero Nuevo sobre el reconocimiento del hijo por sus progenitores.

**Institución destinataria**: Parlamento de Navarra.

**Materia**: Derecho civil foral.

**Actuación**: Sugerencia normativa.

Esta institución tuvo conocimiento, a través de la queja presentada por una ciudadana, tras su experiencia personal vivida en primera persona, de la situación de perjuicio que se deriva de la actual regulación contenida en la ley 69 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra o Fuero Nuevo.

Esta ley navarra versa sobre el reconocimiento del hijo por sus progenitores.

El precepto foral dispone que:

a) Dicho reconocimiento debe hacerse por declaración ante el encargado del Registro Civil o en testamento o en otro documento público.

b) Los progenitores pueden otorgar el reconocimiento de forma conjunta o separadamente. Si lo hacen por separado, no pueden manifestar en él la identidad del otro progenitor, a no ser que ya estuviese determinada.

c) En el caso de que el reconocido sea menor de edad, no es necesario ningún requisito supletorio de consentimiento.

d) El reconocimiento del menor de edad por uno de sus progenitores puede ser impugnado por su representante legal.

La ley 69 se completa con lo dispuesto en la ley 70, en cuya virtud la paternidad y la maternidad pueden ser impugnadas mediante toda clase de pruebas con arreglo a las disposiciones de la Compilación. El Juez debe inadmitir la demanda de impugnación si con ella no se presenta un principio de prueba de los hechos en que se funde.

La ciudadana expuso que, en su caso particular, un varón que no es el padre de su hijo declaró ante el Registro Civil de un municipio navarro, con abuso del derecho y mala fe, que era el padre del niño, con lo que se produjo la desagradable situación para la madre de ver cómo el Registro Civil no tenía más remedio que inscribir la paternidad, puesto que el Registro Civil no puede, con arreglo a la ley navarra, realizar otra actuación que la inscripción. No obstante, el Registro Civil señaló que se trataba de una inscripción “marginal”.

Al haber procedido así el Registro Civil en cumplimiento de la ley navarra, no dejaba otra opción a la madre que la de tener que ejercer las acciones y actos jurídicos oportunos para impugnar y destruir la paternidad alegada, con todo lo que ello supone de carga jurídica, moral, económica y de malestar para la madre, ante una situación anómala.

El Defensor del Pueblo de Navarra, comprobó que la regulación actual de la ley 69, que fue establecida por la Ley Foral 5/1987, de 1 de abril, difiere de la que contempla el artículo 124 del Código Civil para un supuesto análogo de reconocimiento de la filiación no matrimonial de un menor y que, incluso, la normativa foral coloca a la madre en peor situación jurídica respecto a quien alega, errónea o maliciosamente, ser el padre. El artículo 124 del Código Civil permite el reconocimiento del menor dentro del plazo establecido para practicar la inscripción del nacimiento. Así, quien se crea que es el padre puede proceder a la inscripción en el Registro Civil. Sin embargo, acto seguido, el Código Civil añade que “la inscripción de paternidad así practicada podrá suspenderse a simple petición de la madre durante el año siguiente al nacimiento. Si el padre solicitara la confirmación de la inscripción, será necesaria la aprobación judicial con audiencia del Ministerio Fiscal”.

Esta dicción entrecomillada del Código Civil, que permite a la madre pedir la suspensión de la inscripción de paternidad cuando considera que quien alega ser el padre realmente no lo es, es la que faltaría positivar en la ley navarra para imposibilitar la inscripción errónea o de mala fe por parte de un varón que afirma ser el padre del nacido cuando la madre lo niega.

A juicio de esta institución, para evitar casos como el narrado u otros que pudieran darse de una inscripción de paternidad incierta, se haría necesario incluir un quinto párrafo en la ley 69 con una dicción similar a la que se propone seguidamente. Este texto se redactó únicamente para dar mejor idea de cuál es el supuesto de hecho y cuáles son los efectos jurídicos que se anudan al mismo, con un ánimo más explicativo que de presentar una redacción cerrada:

*"La inscripción de paternidad practicada dentro del plazo establecido para la inscripción del nacimiento podrá suspenderse a simple petición de la madre durante el año siguiente a la citada inscripción de la paternidad, cuando esta niegue la paternidad. Si el padre solicitara la confirmación de la inscripción, será necesaria la aprobación judicial y, en caso de ser exigible conforme a la legislación correspondiente, la audiencia del Ministerio Fiscal."*

Como puede verse, la redacción es muy similar a la del artículo 124 del Código Civil, con tres pequeñas matizaciones:

a) El término del año comienza desde la fecha de la inscripción de la paternidad, y no desde el nacimiento, con lo que es un plazo más favorable a la madre. Esta podrá conocer la inscripción de la paternidad mediante el trámite oportuno del Registro Civil.

b) El motivo de la suspensión es, lógicamente, la negación de la paternidad que se declara.

c) La audiencia del Ministerio Fiscal será exigible cuando lo determine la legislación estatal.

La ley 69 no puede completarse con lo que dispone actualmente el Código Civil. No cabe ni integración analógica, ni aplicación supletoria.

Por ello, si se pretendía evitar *a priori*, como sí lo hace la normativa civil común, casos de declaración de una paternidad falsa, y si se quiere reconocer una suspensión de la inscripción a petición de la madre cuando esta sostenga que quien afirma la paternidad no la tiene, resulta necesaria la modificación por el Parlamento de Navarra de la ley 69.

Como ha declarado la Sentencia 21/1994, de 22 de diciembre, de la Sala de lo Civil y Penal del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, "(…) *del examen de las leyes 69,70 y 71 de la Compilación ha de deducirse que el Derecho Navarro contiene una regulación completa en orden a la determinación de la filiación no matrimonial, por lo que han de interpretarse las normas contenidas en el Fuero Nuevo, sin tener que acudir al Derecho Supletorio, salvando cuanto establece, y sea aplicable en la materia, la Ley del Registro Civil*."

De ahí que el Tribunal de Justicia de Navarra rechace en esta sentencia la vía de la aducida integración analógica.

También la Resolución de 17 de junio de 2000, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, contiene igual pronunciamiento, cuando declara que "*no hay duda de que respecto de la filiación no matrimonial determinada por el reconocimiento las normas forales navarras contienen una regulación completa, de modo que es improcedente completarlas con normas contenidas en el Código civil. Concretamente el reconocimiento de la paternidad de un menor de edad efectuado por el padre por declaración ante el encargado del Registro Civil (ley 69), de modo que la validez y eficacia de tal reconocimiento y su consiguiente inscripción en el Registro Civil no pueden quedar subordinados al cumplimiento de los requisitos que el artículo 124 del Código Civil exige tratándose de reconocimientos regulados por el Derecho Común. Por las mismas razones también es improcedente aplicar al caso la suspensión de la inscripción de la paternidad, tal y como está prevista en el párrafo segundo de dicho artículo 124"*.

Estando creada por Acuerdo de la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra, de 15 de marzo de 2016, la Ponencia parlamentaria para la revisión, actualización y adaptación del Fuero Nuevo o Compilación del

Derecho Civil Foral de Navarra a la realidad social navarra del siglo XXI, esta institución estimó oportuno trasladar esta sugerencia a la Presidenta del Parlamento de Navarra, para que, si lo veía conveniente, la trasladase a su vez a dicha ponencia y, en el seno de la misma, se estudiase su contenido y, en su caso, se propusiese incorporar a la ley 69 un nuevo apartado *in fine* que contemplase la suspensión, a petición de la madre, de la inscripción de la paternidad practicada dentro del plazo establecido para la inscripción del nacimiento, durante el año siguiente a la citada inscripción, cuando la madre negase la paternidad.

Por lo anterior, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, tras analizar la ley 69 del Fuero Nuevo, estimó oportuno sugerir al Parlamento de Navarra que la Ponencia constituida para la revisión y actualización del Fuero Nuevo o Compilación del Derecho Civil Foral de Navarra, estudiase y, en su caso, propusiese la inclusión de un nuevo apartado in fine en la ley 69, sobre determinación de la filiación no matrimonial, que contemple, de modo similar a como lo hace el artículo 124 del Código Civil, la suspensión, a petición simple de la madre, de la inscripción de la paternidad practicada, durante el año siguiente a la inscripción, cuando la madre niegue la paternidad. Asimismo, sugirió que se estudiase y se propusiese que si el padre solicita la confirmación de la inscripción, sea necesaria la aprobación judicial y, en caso de ser exigible conforme a la legislación correspondiente, la audiencia del Ministerio Fiscal.

La Presidenta del Parlamento de Navarra remitió un escrito informando que la Mesa del Parlamento de Navarra había acordado dar traslado de la sugerencia a los miembros de la ponencia para revisar, actualizar y adaptar el Fuero Nuevo a la realidad social navarra del siglo XXI.

A la vista de la respuesta, la institución procedió a poner fin a sus actuaciones.

### 3.2.9. Ley 257 del Fuero Nuevo sobre la pérdida del usufructo de fidelidad por falta de inventario.

**Institución destinataria**: Parlamento de Navarra.

**Materia**. Derecho civil foral.

**Actuación**: Sugerencia normativa.

Un abogado civilista con dilatada experiencia profesional en Navarra expuso ante esta institución la situación de perjuicio que, para algunos ciudadanos, se deriva de la actual regulación contenida en el primer apartado de la ley 257 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra o Fuero Nuevo. En la experiencia profesional de este abogado, había detectado hasta tres casos de perjuicio para los ciudadanos por el rigor estatuido por esta norma legal.

Este apartado primero de la ley 257 del Fuero Nuevo dispone que "el cónyuge viudo no adquirirá el usufructo de fidelidad si no hiciere inventario de todos los bienes a que conocidamente se extienda el usufructo. El inventario, que debe constar en escritura pública, se iniciará dentro de los cincuenta días siguientes a la fecha de la muerte o de la declaración de fallecimiento del consorte y se terminará dentro de otros cincuenta. Dentro de este plazo de cien días podrán adicionarse en nuevos inventarios los bienes que se hubieran omitido. En caso de fuerza mayor, se suspenderán estos plazos mientras la causa dure".

Lo dispuesto en el primer apartado se completa con el párrafo cuarto, conforme al cual "a requerimiento del nudo propietario, el usufructuario está obligado a declarar ante qué Notario formalizó el inventario o adición al mismo. El nudo propietario tendrá derecho a obtener copia, y podrá requerir al usufructuario para que subsane en escritura pública los errores y omisiones en que se hubiere incurrido".

Como puede observarse, la ley 257 establece el deber para el usufructuario legal de fidelidad (el cónyuge viudo o la cónyuge viuda) de iniciar el inventario de los bienes del cónyuge difunto en el breve plazo de cincuenta días naturales del fallecimiento y de terminarlo y, en su caso, elevarlo a escritura pública en los cincuenta siguientes, esto es, en el total de cien días, contados desde el fallecimiento del consorte.

El requisito legal exigido de formación del inventario es constitutivo de la adquisición del usufructo de fidelidad, como así lo declara la sentencia 102/2001, de 11 de abril, de la Audiencia Provincial de Navarra (sección 1ª). Se

trata, según expresa esta misma sentencia, de una "*conditio iuris* insoslayable para adquirir el derecho real limitativo", cuyo incumplimiento arrastra la consecuencia "fatalmente imperativa del fenecimiento del plazo".

La sentencia 230/2002, de 19 de noviembre, de la Audiencia Provincial (sección 1ª), califica a este deber de formar el inventario de los bienes dentro de los cincuenta días siguientes al fallecimiento del cónyuge como "requisito inexcusable para reclamar el usufructo de legalidad".

Por ello, transcurrido el plazo o los plazos perentorios fijados en el precepto para la formación del inventario sin que esta haya tenido lugar o sin concurrencia de una causa de fuerza mayor que los suspenda, no puede entenderse legalmente que se haya adquirido el usufructo de fidelidad y, en consecuencia, que el viudo o la viuda puedan usar o disfrutar los bienes que integrarían el mismo, pasando los derechos de uso y disfrute al nudo propietario.

La ley 257 impide la adquisición del usufructo de fidelidad a falta del inventario por el cónyuge viudo de los bienes del consorte en el plazo de cien días desde el fallecimiento. El supuesto legal es, obviamente, distinto del que contempla la ley 262, que se refiere a la privación o pérdida del usufructo de viudedad, a petición de los nudos propietarios. La primera ley impide la adquisición del derecho a falta de la conditio iuris de la formación del inventario, mientras que la segunda ley conlleva la pérdida del derecho ya adquirido legalmente en los casos que refiere, entre ellos, el incumplimiento de las obligaciones del viudo con dolo o negligencia grave.

La sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra (Sala de lo Civil y Penal) 24/2000, de 5 de octubre, declara que

"Tal es el sentido que se deduce de la justificación histórica del precepto, pues la ley 1, título 14, libro 3 de la Novísima Recopilación de Navarra, anudaba la pérdida del usufructo a la inexistencia del inventario, disponiendo que *"cuando alguno muriere el marido, o la mujer, que sobreviva dentro de treinta días haua de comenzar a hacer, y dentro de otros treinta acabar de hacer inventario de*

*todos los bienes del marido, o la mujer predifunto. Y en caso que no lo hiciere, pierda el usufructo, que en ellos había de tener conforme al fuero, o disposición de tal difunto, o difunta contrahentes, y no haga suyos los frutos. Y si alguna cosa ocultare, sea tenido a restituirla con otro tanto más de sus propios, a quien pertenezca la tal cosa, acabado el usufructo*", ordenando la ley 2, título 14, libro 3, que la obligación de redacción del inventario se realizará aún sin requerimiento del juez o herederos, como sucedía en el derecho de Aragón (véase art. 80 de la Compilación), donde el inventario, según doctrina aragonesa autorizada (Pala Mediano, Lorente Sanz), llegaría incluso a caer en desuso. Obligación de inventario que por el contrario en Navarra fue reiterada en la ley XLIX de los Cuadernos de Cortes de los años 1765 y 1766, correspondiente a la Ley dictada en el Real Palacio a 7 de febrero de 1766 *"en atención a que por no especificarse en los contratos matrimoniales los bienes, que se donan, haciéndose rolde individual de ellos, y no recibirse inventario de bienes, cuando alguno muere, ocurrían muchos inconvenientes, gastos, y pleitos, no pudiéndose probar los bienes donados, ni los que al fin de sus días dexan los que mueren"*.

La sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra (Sala de lo Civil y Penal) 11/2004, de 1 de abril, considera que el término perentorio que la Ley impone al cónyuge supérstite para la realización del inventario a efectos de lucrar el usufructo de fidelidad se justifica por el peligro de defraudación de los herederos del cónyuge premuerto.

Más recientemente, consciente tal vez de su rigor extremo, la Sentencia 6/2013, de 9 de abril (Sala de lo Civil y Penal), que casa parcialmente la sentencia de la Audiencia Provincial 212/2012, de 22 de octubre, ha declarado que "*sin embargo no puede calificarse de pacífico en la doctrina si dicho inventario es requisito necesario para la constitución del derecho o solo para su goce o efectividad, ni si la falta de formalización del inventario en plazo impide el nacimiento del derecho o, más en consonancia con los antecedentes históricos de la institución, determina su pérdida (Nov. Rec. 3, 14, 1)*". Y añade la sentencia que "no obstante, sea requisito constitutivo del derecho o de su goce o efectividad, lo que no cabe duda es que la obligación de hacer

inventario es susceptible de relevación o dispensa, con la consiguiente exclusión de los efectos anudados a su omisión o falta. La ley 264.1 establece la dispensabilidad de la obligación legal de hacerlo, por voluntad del disponente o por pacto (…). Y si admisible es tal dispensa, como lo es, concurriendo idénticas premisas, la suspensión prórroga o ampliación de los plazos para iniciar y finalizar el inventario (ley 264.4 del Fuero Nuevo), no menos viable resulta el desplazamiento por acuerdo o convenio entre los interesados del requisito legal de inventario y su sustitución por un procedimiento arbitral dirimente de las cuestiones que la extensión objetiva del usufructo suscita y se interfieren en su formalización".

Para el abogado civilista al que se ha hecho referencia al inicio, la exigencia por la ley 257 de esta condición o requisito para la adquisición del usufructo de fidelidad es, en la actualidad, un claro ejemplo de norma rigurosa, formalista y, en todo caso, injusta, pues, según le ha demostrado su experiencia dilatada, la mayoría de los ciudadanos desconocen esta obligación legal y formal de hacer inventario, perjudica notablemente al viudo o viuda hasta el punto de que le priva de todos los bienes del usufructo (entre los que se pueden encontrar o, normalmente, se encuentran la vivienda o los bienes de producción de los que obtiene sus ingresos para su sustento), perjudica normalmente a mujeres (pues ellas son las más de las veces las viudas) y se utiliza el incumplimiento por el nudo propietario (en muchos casos, hermanos, sobrinos u otros parientes) para despojar de los bienes necesarios a la viuda o viudo del consorte, quien a la pérdida del cónyuge suma la angustia y la ansiedad de su propio futuro personal, pasando en poco tiempo del todo a la nada.

Esta institución encuentra fundada la preocupación manifestada por este ciudadano cualificado y observa en la ley 257 y en su aplicación rigurosa en el caso de transcurso del plazo de formación del inventario un supuesto de provocación de "situaciones injustas o perjudiciales para los administrados" a que se refiere el artículo 33.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio.

Se trata de una norma que establece una obligación legal cuyo conocimiento real es difícil que sea general por los ciudadanos, que fija un plazo breve de

cien días para la formación del inventario, y cuyo transcurso sin haberse formado el inventario conlleva una sanción o consecuencia perjudicial y fatal para el usufructuario, desproporcionada en sus efectos personales y patrimoniales para este, sin haber mediado siquiera un requerimiento de quien se beneficia del incumplimiento de un modo pleno (el nudo propietario). Además, en la actualidad, la mayor parte de los bienes que formarían parte del inventario figuran en registros públicos, como el Registro de la Propiedad, en registros catastrales, el Registro Mercantil, el Registro de Explotaciones Agrarias de Navarra, en las entidades de ahorro, etcétera, por lo que son fácilmente identificables los bienes inmuebles, las participaciones sociales y acciones, las cuentas bancarias, los bienes agrícolas y ganaderos…, sin que haya riesgo o peligro de defraudación de los herederos del cónyuge premuerto que trataba de proteger antiguamente (la Novísima Recopilación) el deber de formar inventario.

En la doctrina civil foral de Navarra, esta institución encontró que TORRES LANA, J. A., en la obra colectiva *Comentarios al Fuero Nuevo*, editada por el Gobierno de Navarra y Editorial Aranzadi, en 2002, considera que "la regulación de los plazos realizada en esta ley no merece un juicio favorable" y que "no establece consecuencias proporcionadas a la infracción y a la presumible importancia que el Fuero Nuevo parece otorgar a dichos plazos". Según entiende esta institución, las consecuencias del incumplimiento de los plazos serían desproporcionadas, conclusión con la que se coincide plenamente.

La antes citada sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra (Sala de lo Civil y Penal) 24/2000, de 5 de octubre, también reconoce que la pérdida del usufructo de fidelidad es una "sanción extrema (…) que, como tal sanción ha de interpretarse en sus propios términos".

Asimismo, considera esta institución, salvo error por su parte, que, en la jurisprudencia y sentencias de los órganos judiciales de Navarra, el órgano juzgador ha buscado siempre soluciones que palien y, llegado el caso, desplacen los efectos rigurosos y desproporcionados de la sanción extrema

que impone la ley 257 por incumplimiento del plazo, para lo cual en tales casos han acudido a interpretaciones del caso de fuerza mayor, la dispensa por convenio o acuerdo, la necesaria colaboración del heredero, la elevada edad de la viuda, la existencia de un arbitraje sobre los bienes, u otras posibles que impidan este rigor extremo (por todas, la sentencia 6/2013, de 9 de abril, del Tribunal Superior de Justicia de Navarra-Sala de lo Civil y Penal).

Con todo, y por saludables que sean estas soluciones casuísticas que da la jurisprudencia, se hace depender del órgano judicial (en estos casos, *ad quem*, con la carga que supone para la parte más débil) y no de la ley, como es lo deseable en un Estado de Derecho, la solución favorable al problema que se deriva de una regulación legal de plazos tan formal, minuciosa y rigorista. El problema está en el tenor de la ley, por mucho que el juzgador trate de sortearla o aminorar sus efectos en su aplicación.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra, vio conveniente sugerir la modificación de la ley 257 para que, de algún modo, se atenúe su actual regulación de las consecuencias de incumplimiento de los plazos de formación del inventario de bienes.

El abogado civilista que se había dirigido a esta institución sugirió que la adquisición del usufructo de fidelidad se produzca *ope legis* sin la exigencia de esta *conditio iuris* para el viudo en los términos actuales. No obstante, para mantener los elementos esenciales de la institución del usufructo de fidelidad, propuso que el nudo propietario pueda requerir al usufructuario la formación del inventario en el plazo que fije la ley (cincuenta días para su inicio y cien para su terminación, pero contados desde el requerimiento) y su elevación a escritura pública, y, de este modo, solo en el caso de que, previo dicho requerimiento al usufructuario, hubiera transcurrido el plazo legal fijado desde el requerimiento sin concurrencia de causa justificada de fuerza mayor, se produciría la pérdida del derecho de usufructo.

Esta institución compartía la propuesta que realizaba el ciudadano, pues veía en ella el mantenimiento de los elementos esenciales de la institución del usufructo de viudedad (aun cuando sea otorgando la adquisición *ex lege*, lo

cual no es tampoco extraño a la naturaleza legal del “usufructo legal de fidelidad”) y la coherencia con la pérdida del usufructo con la regulación de la ley 262, en su número 4, que solo priva del usufructo de fidelidad al viudo a petición de los nudo propietarios y en caso de incumplimiento de sus obligaciones con dolo o negligencia grave.

La exigencia de un requerimiento previo al nudo propietario hacia el usufructuario de fidelidad tendría la ventaja para este último de poner en su conocimiento su deber legal de cumplir con la ley, y, para el primero, su incumplimiento supondría un elemento constitutivo de prueba fehaciente, llegado el caso del transcurso sin inventario, de la negligencia grave del usufructuario en el cumplimiento de sus obligaciones legales. El nudo propietario conserva así sus garantías y la protección de los bienes heredados, pues solo tiene que requerir al usufructuario la elaboración del inventario, para que esta tenga la obligación de realizarlo en el plazo de la ley (cincuenta días para iniciarlo y cien para concluirlo).

También vio necesario esta institución sugerir la modificación de la ley 257, en el párrafo citado, por una finalidad o consideración social, si, como parece, la norma puede perjudicar en mayor grado a mujeres viudas que desconocen su existencia y exigencia (y también a los varones, pero parece evidente que más aquéllas desde el punto de vista numérico, como así ocurre en la mayor parte de las sentencias que esta institución ha encontrado), que no tienen reconocida dispensa de la formación de inventario al que se refiere la ley 264.1 (pues si la mayor parte de la población no conoce el deber principal, es comprensible que tampoco conozcan la accesoria posibilidad de dispensa) y que no han tenido hijos (en la mayor parte de los casos, puede que sea más fácil el acuerdo con los hijos cuando son ellos los herederos, que con los parientes del viudo); algunas de estas personas posibles usufructuarias tienen una elevada edad y limitados conocimientos, que son nulos en la parte jurídica.

El abogado civilista refería que la norma es muy perjudicial en los supuestos de caserío, forma de vida tradicional de Navarra, en donde la viuda o viudo que pasó a residir al caserío de su cónyuge al tiempo de contraer matrimonio,

pierde la casa, la forma de vida y los bienes y medios para ganarse su sustento, encontrándose despojado de su vivienda y trabajo de un momento a otro.

Por ello, en el caso de que no se viera factible una modificación de la ley 257 en el sentido apuntado por esta institución en el número anterior, esta institución sí que vería necesario que se reconociera en la misma norma que, en modo alguno, podría dejarse al usufructuario de fidelidad sin derecho a su vivienda y a los modos y bienes muebles e inmuebles de producción agraria, industrial, comercial o económica que fueran precisos para obtener los ingresos que le permitan su sustento, pues ello es consustancial con los derechos a la vivienda y al trabajo que reconoce y garantiza la Constitución.

Estando creada por Acuerdo de la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra, de 15 de marzo de 2016, la Ponencia parlamentaria para la revisión, actualización y adaptación del Fuero Nuevo o Compilación del Derecho Civil Foral de Navarra a la realidad social navarra del siglo XXI, esta institución estimó oportuno trasladarle esta sugerencia a la Presidenta del Parlamento de Navarra, para que, si lo veía conveniente, la trasladase a su vez a dicha ponencia y, en el seno de la misma, se estudiase su contenido y, en su caso, se propusiese la modificación del primer párrafo de la ley 257 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra, que regula la adquisición del usufructo legal de fidelidad, por considerar dicha regulación injusta y perjudicial para los ciudadanos y, en particular, para las mujeres viudas.

Por lo anterior, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, tras analizar la ley 257 del Fuero Nuevo, estimó oportuno formular la siguiente sugerencia:

*“Sugerir al Parlamento de Navarra que la Ponencia constituida para la revisión y actualización del Fuero Nuevo o Compilación del Derecho Civil Foral de Navarra, estudie y, en su caso, proponga la modificación del primer párrafo de la ley 257 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra, que regula la adquisición del usufructo legal de fidelidad, por considerar dicha regulación injusta y perjudicial para los ciudadanos y, en particular, para las mujeres viudas”.*

Con el traslado de dicha sugerencia a la Presidenta del Parlamento de Navarra, la institución procedió a dar por finalizadas nuestras actuaciones.

### 3.2.10. Procedimiento de nombramiento de directores en centros escolares.

**Administración destinataria**: Departamento de Educación.

**Materia**. Función pública.

**Actuación**: Supervisión de actividad administrativa. Recordatorio de deberes legales.

Durante el año 2015, se presentaron dos quejas relativas al procedimiento de nombramiento de directores en centros escolares para el curso 2015/2016 (quejas 15/355 y 15/357). En tales casos, los nombramientos habían seguido una vía extraordinaria.

Tras recabar la información correspondiente en los casos analizados, la institución recordó al Departamento de Educación el deber legal de observar los principios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad en la designación de los directores de centros escolares, a través de los correspondientes concursos de méritos.

Se citaban, como fundamento del recordatorio, las previsiones de la Ley Orgánica de Educación referentes a la selección de directores, así como las de la Orden Foral 202/2010, de 2 de diciembre, del Consejero de Educación, por la que se regula la selección, la evaluación y la renovación del nombramiento de los directores y directoras de los centros públicos dependientes del Departamento de Educación del Gobierno de Navarra.

Dichas normas establecen que la selección de directores ha de observar los principios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad, y, con un carácter excepcional, para determinadas situaciones, contemplan nombramientos mediante designación directa, esto es, sin seguir los procedimientos selectivos de concurrencia competitiva que dimanan de tales principios.

El Departamento de Educación aceptó el recordatorio de deberes legales, sin perjuicio de formular una serie de consideraciones sobre la actuación seguida.

Sin embargo, en el mes de abril de 2016, se recibió en esta institución una queja sobre esta misma cuestión, relativa al próximo curso 2016/2017.

Por ello, se vio preciso incoar una actuación de oficio sobre el asunto, con vistas a comprobar la actuación administrativa que va a seguirse para el próximo curso 2016/2017, y se solicitó la siguiente información al Departamento de Educación:

a) Número de plazas de director de centros escolares que, conforme a las previsiones actuales, quedarían vacantes al finalizar el curso 2015/2016 (por finalización del mandato o por cualquier otra causa).

b) De dichas plazas, cuántas iban a proveerse mediante convocatorias de concursos de méritos, o procedimientos selectivos similares, basados en los principios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad.

c) Si estaba previsto proveer plazas a través de otros sistemas de nombramiento distintos de los anteriores, así como una breve descripción de los mismos.

El Departamento de Educación remitió el siguiente informe:

*"La situación de los 237 centros educativos de la red pública de Navarra durante el curso 2015-2016, en lo referente al nombramiento de sus equipos directivos es la que se describe a continuación en la siguiente tabla:*

| | *CURSO 2015-2016* |
|---|---|
| *Procedimiento Ordinario* | *81* |
| *Procedimiento Extraordinario* | *156* |
| *Total* | *237* |

*Analizando los 156 centros, cuyos directores/directoras están nombrados por procedimiento extraordinario, se ha comprobado que 134 concluyen mandato al finalizar el presente curso.*

*El Departamento de Educación no ha realizado convocatoria de elección de directores en los centros públicos de la Comunidad Foral de Navarra por lo tanto, según se recoge en la disposición transitoria segunda de la Orden Foral 202/2010, de 2 de diciembre:*

*"Las vacantes de dirección que se produzcan en los cursos para los que no se prevea convocatoria se cubrirán mediante nombramiento extraordinario de duración máxima de un curso escolar y serán incluidas necesariamente en la primera convocatoria que se realice".*

*El procedimiento extraordinario de nombramiento de directores en los centros públicos de la Comunidad Foral de Navarra se recoge en el artículo 12 de la Orden Foral 202/2010, de 2 de diciembre:*

*1. "Cuando la Comisión de selección no hubiera proclamado a ningún aspirante o en ausencia de candidaturas a la dirección de un centro, el Departamento de Educación, previo informe propuesta del Servicio de Inspección Educativa, nombrará director o directora por un periodo máximo de cuatro años".*

*Por lo tanto en los 134 centros en que se procederá a nombrar de manera extraordinaria a los directores por un periodo máximo de un curso escolar será el inspector o inspectora del mismo la persona encargada de proponer el nombramiento. Aunque no hay establecido un protocolo de actuación al respecto, no hay motivos que generen dudas sobre el respeto de los aspectos de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.*

*La validación del nombramiento es responsabilidad del Servicio de Recursos Humanos.*

*Por otra parte, el Departamento de Educación se compromete a regular con más precisión el protocolo en el caso de nombramientos extraordinarios estableciendo cambios, si fuera necesario, en la normativa actual para garantizar que tanto en los casos de nombramiento ordinario como extraordinario se garanticen los mencionados principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.*

*Se adjunta a este documento el listado de todos los centros de Navarra*

*ordenados por localidad, nombre del centro, inicio y final de mandato del director/directora. Los centros que han sido nombrados por procedimiento ordinario (selección) tienen señalado el número de mandato que ocupan sus directores/directoras".*

El Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que el artículo 133 de la Ley Orgánica de Educación exige, para elegir director, la observancia de los principios generales de acceso a la función pública: igualdad, publicidad, mérito y capacidad.

La garantía de los citados principios se instrumenta a través de las correspondientes convocatorias concursos de méritos, que, según interpreta esta institución, se conciben como actos debidos para la Administración educativa, y no como facultativos o discrecionales.

La propia Ley Orgánica de Educación, en su artículo 137, prevé la posibilidad de nombramientos con carácter extraordinario por parte de la Administración educativa "en ausencia de candidatos, en el caso de centros de nueva creación o cuando la Comisión correspondiente no haya seleccionado a ningún aspirante".

De conformidad con este precepto y con el carácter extraordinario de estos nombramientos, según entiende esta institución, la utilización de esta vía tiene un carácter subsidiario o residual, para los casos en que la Administración haya habilitado la vía ordinaria y el procedimiento haya concluido con la declaración de "desierto", por falta de candidatos o ausencia de selección de ninguno de ellos, o por creación de un nuevo centro.

La Orden Foral 202/2010, de 2 de diciembre, del Consejero de Educación, por la que se regula la selección, la evaluación y la renovación del nombramiento de los directores y directoras de los centros públicos dependientes del Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, prevé, igualmente, la observancia de los principios precitados y de los correspondientes concursos de méritos (artículos 2 y 3).

Asimismo, el artículo 12 de la norma reglamentaria prevé "nombramientos de

carácter extraordinario", en similares términos a los previstos en la Ley Orgánica de Educación. Dicha Orden Foral, según la redacción dada por la Orden Foral 24/2015, de 3 de marzo, incorpora una disposición transitoria segunda, referente a los "nombramientos extraordinarios", que prevé lo siguiente:

*"Las vacantes de dirección que se produzcan en los cursos para los que no se prevea convocatoria se cubrirán mediante nombramiento extraordinario de duración máxima de un curso escolar y serán incluidas necesariamente en la primera convocatoria que se realice."*

A juicio de esta institución, esta última disposición reglamentaria excede de lo previsto en la ley, y no puede interpretarse como una habilitación para convocar o no los correspondientes procedimientos selectivos de concurrencia competitiva -garantes, en definitiva, de los principios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad en el acceso a los puestos de director-.

Tal interpretación viene a desfigurar el carácter residual que corresponde a los nombramientos extraordinarios, que, por propia naturaleza, han de entenderse como un mecanismo o "remedio" para cubrir contingencias en la provisión de las plazas de director, mas no como un cauce adecuado.

Analizada la información remitida por el Departamento de Educación, la institución consideró que la actuación seguida por la Administración no respondía debidamente a lo querido por el legislador, pues de los 237 nombramientos de directores, 156 se habían producido por vía extraordinaria, y, con vistas al próximo curso 2016/2017, todos los nombramientos (134) iban a seguir el procedimiento extraordinario.

En definitiva, el Defensor del Pueblo de Navarra apreció una utilización excesiva de un procedimiento excepcional, lo que llevó a recordar al Departamento de Educación el deber legal de observar los principios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad en la designación de los directores de centros escolares, convocando a tal efecto los correspondientes concursos de méritos.

El Departamento de Educación remitió un escrito en el que, entre otras cosas, se indicaba "*que se comprometía a regular con más precisión el protocolo en el caso de nombramientos extraordinarios estableciendo cambios, si fuera necesario, en la normativa actual para garantizar que tanto en los casos de nombramiento ordinario como extraordinario se garanticen los mencionados principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad".* Asimismo, informaba que estaba trabajando en el desarrollo de la normativa correspondiente que permitiese con garantías legales poder establecer una convocatoria de selección de directores para el curso 2016-2017.

Esta institución consideró que la convocatoria de los concursos de méritos a que se refería el recordatorio de deberes legales formulado no requería de un cambio normativo, siendo debida en el marco jurídico hoy vigente, que la concibe como el mecanismo de selección ordinario para el puesto de director de centro escolar.

Por ello, tras comprobar la negativa del Departamento a adoptar una actitud favorable al recordatorio de deberes legales, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por no aceptado este y concluyó su actuación.

### 3.2.11. Finalización del régimen de protección de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento.

**Administración destinataria**: Departamento de Derechos Sociales.

**Materia**. Vivienda.

**Actuación**: Supervisión de actividad administrativa. Sugerencias.

Varios ciudadanos se dirigieron a esta institución interesándose por las consecuencias de la finalización del régimen de protección de las viviendas protegidas en las que se encontraban arrendados y sobre la legalidad de dicha situación.

En la última queja tramitada al respecto, se mostraba parte de la problemática que se podía generar en las personas arrendadoras de vivienda protegida

cuando concluía el régimen de protección para el cual se calificó la vivienda en la que residían.

Además, se observó que la problemática detectada afectaba en especial a personas con escasos recursos económicos que ya se encuentran integradas en su entorno, siendo la vivienda en la que residían un elemento fundamental para garantizar dicha integración. De este modo, la pérdida sobrevenida de su vivienda sin una solución alternativa, podía ocasionar que muchas de las personas afectadas pasasen a estar en riesgo de exclusión ya que, en muchas ocasiones, no podrían asumir el coste que supone el alquiler de una vivienda en el mercado libre.

Esta institución comprobó que el Anexo I del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, por el que se regulan las actuaciones protegibles en materia de vivienda, contiene los plazos del régimen de protección de las viviendas en alquiler. Concretamente, los subapartados b), c) y d) del apartado 2 contienen los siguientes plazos

- Quince años para las VPO de régimen general calificadas provisionalmente en alquiler a partir del 1 de enero de 1995, y, con carácter general, para las VPT y VPP.
- Veinte años para las VPO de régimen especial calificadas provisionalmente en alquiler a partir del 1 de enero de 1995.

Dado que era previsible que el régimen de protección de muchas de las promociones calificadas provisionalmente a partir del 1 de enero de 1995 se encontrase próximo a concluir, era de suponer que a corto o medio plazo serían muchas las personas afectadas por la descalificación de su vivienda.

Por todo lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Derechos Sociales y le solicitó conocer su posición acerca de la problemática planteada, así como, en su caso, las medidas que iba a adoptar el Departamento para asegurar el mantenimiento de las personas arrendatarias en sus viviendas o, cuando menos, para minimizar el impacto que podía suponer el abandono de la vivienda. Asimismo, solicitó al Consejero de

Derechos Sociales información acerca del número de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento en las que iba a concluir su régimen de protección en los próximos cuatro años y el número aproximado de inquilinos que, previsiblemente, iban a verse afectados por la finalización del régimen de protección.

El Departamento de Derechos Sociales remitió el siguiente informe:

*"Las viviendas protegidas promovidas en Navarra no tienen una duración legal del régimen de protección ilimitada, sino que tal duración, en lo que a las viviendas protegidas en arrendamiento se refiere, puede ser de 30, 20 o 15 años (Anexo I del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, por el que se regulan las actuaciones protegibles en materia de vivienda). Finalizado el régimen de protección, el promotor gestor del expediente no se vería obligado a continuar con el arrendamiento de las viviendas, si bien tendría que respetar los contratos firmados y sus términos, no pudiendo variar la renta o la duración del contrato ya suscrito.*

*Sin embargo, la finalización del régimen de protección supondría no poder subvencionar a los inquilinos, al haber perdido las viviendas su condición de viviendas protegidas.*

*De este modo, se dan las siguientes situaciones en función del rol de cada parte interviniente:*

*- Promotor: legítimo propietario de las viviendas, puede continuar arrendando las mismas o no, si bien debe respetar los contratos vigentes. Debe recordarse que la rentabilidad de una promoción en arrendamiento se deriva principalmente de la posibilidad de vender las viviendas a precio libre una vez finalizado el régimen de protección.*

*- Inquilino sin subvención: el promotor deberá respetar su contrato. Desde un punto de vista material no ve afectada su posición por cuanto la renta sigue siendo la misma.*

*- Inquilino con subvención: si bien el promotor debe respetar su contrato, su situación se ve deteriorada por la circunstancia de ver incrementada la renta a pagar (no la renta del contrato, que sigue siendo la misma) desde el*

*momento en que el régimen de protección de las viviendas finaliza, al no poder percibir subvención por el arrendamiento.*

*- La Administración de la Comunidad Foral de Navarra, garante de los derechos y deberes de los ciudadanos.*

*Debemos realizar las siguientes consideraciones:*

*1ª El arrendamiento de vivienda es un uso temporal y limitado de un bien, al contrario de la propiedad, que se trata de un derecho permanente. No cabe duda que la vivienda es un derecho esencial, que forma parte de la manera de integrarse una persona o familia en la sociedad, y que como tal derecho debe ser tutelado y amparado por los poderes públicos. Debe igualmente considerarse el mantenimiento de la persona o familia en su núcleo espacial o territorial de influencia. Sin embargo, la efectividad de tal derecho se ve limitada por múltiples factores, en el momento actual las limitaciones presupuestarias impiden adoptar todas las medidas deseables en este y otros ámbitos.*

*2ª Aun considerando que la subvención a los inquilinos de vivienda protegida es una piedra angular de la política de vivienda, con unos beneficios sociales, económicos y familiares tan extraordinarios como a menudo olvidados, también es cierto que tales subvenciones no se configuran hoy por hoy como parte de un derecho subjetivo a la vivienda, y que por tanto su cuantía o concesión puede graduarse, hasta el extremo incluso de desaparecer.*

*Desde el Departamento de Derechos Sociales, se ha decidido plantear las siguientes medidas:*

*1. El principal objetivo es incrementar el parque de viviendas protegidas en arrendamiento:*

*1.1 Ya se ha expuesto en sede parlamentaria que es intención del Departamento de Derechos Sociales que se promuevan 1.000 nuevas viviendas en arrendamiento en los próximos 5 años, de las cuales 500 – 550 serían promovidas por NASUVINSA. Para ello se está tramitando una modificación normativa para poder conceder subvenciones a la promoción*

*de viviendas en arrendamiento (23% precio máximo de las viviendas, 30% si las viviendas se destinan al arrendamiento al menos 30 años).*

*1.2 Otra manera de incrementar las viviendas disponibles es potenciar la Bolsa de Alquiler. En la actualidad se está diseñando una nueva campaña publicitaria, y se va a extender el área de influencia de la Bolsa a toda Navarra (actualmente limitada a Pamplona y Comarca y Tudela).*

*1.3 Por último, se mantienen conversaciones con entidades financieras y la SAREB para intentar captar viviendas que pudieran destinarse bien a la Bolsa de Alquiler, bien al Fondo Foral de Vivienda Social.*

*2. El objetivo concreto para la posible problemática de las promociones cuyo plazo de protección finaliza es que el mayor número posible de viviendas siga adscrito a la posibilidad de subvencionar las viviendas.*

*En la actualidad esa posibilidad se concreta en la Disposición Transitoria Segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, por el que se regulan las actuaciones protegibles en materia de vivienda, que reza así:*

*"El Departamento competente en materia de vivienda podrá subvencionar a los inquilinos de viviendas que se continúen destinando al arrendamiento cuando concluya el plazo de calificación y el periodo de vigencia del régimen de protección establecido, si se dan las siguientes condiciones:*

*a) Que el promotor se comprometa a mantener en régimen de arrendamiento la totalidad de las viviendas incluidas en el expediente cuyo plazo de calificación concluye o en algún portal completo de dicho expediente.*

*b) Que la solicitud de acogerse a lo establecido en esta disposición se realice por el promotor en el último año del régimen de protección inicialmente establecido.*

*c) Que el promotor se comprometa a destinar las viviendas al arrendamiento durante 5 años más, prorrogables por otros 5 años a instancia del promotor."*

*En el Departamento de Derechos Sociales estamos trabajando en una modificación normativa que facilite esa prórroga, de modo que:*

*- El compromiso temporal de permanencia de las viviendas se rebajaría de 5 años al tiempo restante para finalizar la anualidad del arrendamiento en curso, y ese período sería prorrogable posteriormente por anualidades completas.*

*- El beneficio se podrá solicitar vivienda a vivienda, sin necesidad de extenderse a toda la promoción o a un portal completo.*

*3. Cuando no sea posible la prórroga en el arrendamiento, el Departamento de Derechos Sociales va a proponer:*

*- considerar a las personas en tal situación dentro de la reserva que en las promociones para arrendamiento establece la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda a Navarra, en su artículo 20.4.b): Personas con necesidad de Vivienda de Integración Social.*

*- poder dotar tal reserva (cuyo número se fijará en función de las necesidades que determine el Departamento de Derechos Sociales) incluso en promociones anteriores donde dicha reserva no se hubiera dotado inicialmente.*

*En el anexo I se acompaña detalle de viviendas cuyo plazo de protección finalizará antes del 1 de enero de 2020 (885 viviendas).*

*No es posible determinar con exactitud el número de familias afectadas, por cuanto muchas de las viviendas pertenecen a sociedades públicas o entidades locales (estando previsto su prórroga en el sistema), otras viviendas no están subvencionas, y en otros casos los inquilinos no tienen derecho a subvención".*

Esta institución consideró muy positivo que el Departamento de Derechos Sociales hubiese empezado a adoptar medidas como las que indicaba en su informe. Particularmente, se consideraba que la modificación de la disposición transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, por el que se regulan las actuaciones protegibles en materia de vivienda, era una medida acertada en la medida en que suponía una reducción de las trabas existentes para que un promotor pudiese seguir destinando al alquiler subvencionado parte de las viviendas de un edificio con respecto al que termina su régimen de

protección.

Sin embargo, con el fin de coadyuvar a lograr la efectividad de las medidas planteadas y con el ánimo de contribuir en la búsqueda de nuevas soluciones, esta institución estimó pertinente dirigirse al Departamento de Derechos Sociales y sugerirle las siguientes medidas adicionales:

Primera. Consensuar con los promotores privados de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento, las medidas que pueden adoptarse para paliar el problema planteado. Concretamente, se sugiere, si no se ha hecho ya, trasladar a los promotores privados la propuesta de modificación de la disposición transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, y recabar su opinión al respecto para asegurar el éxito de la medida.

Segunda. Valorar una posible reducción, y no supresión, del plazo mínimo de permanencia que prevé la disposición transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, fijándolo en tres años.

Esta medida podría conciliar mejor los diversos intereses a proteger: de un lado, fomentar que los promotores vean atractivo mantener el arrendamiento "protegido", y, de otro, procurar una mayor estabilidad y certeza para los inquilinos.

El plazo de tres años resultaría coherente con lo establecido en la legislación de arrendamientos urbanos.

Tercera. Acoger la totalidad de las promociones de vivienda protegida gestionadas por Nasuvinsa a lo dispuesto en la disposición transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, de forma que los inquilinos actuales, puedan seguir alquilando las viviendas en las mismas condiciones de precio máximo y subvención, en la medida en que sigan cumpliendo con los requisitos establecidos.

Esta medida podría también extenderse a otras viviendas protegidas propiedad de Administraciones públicas distintas a la foral (municipios,

mancomunidades…), por lo que le sugiero que recabe de dichas Administraciones públicas su disposición a acogerse a lo dispuesto en la transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, con respecto a las viviendas de su propiedad.

Cuarta. En las promociones en las que la finalización del régimen de protección se vaya a producir de forma inminente y los inquilinos de las viviendas hayan manifestado su interés por continuar en régimen de alquiler, se sugiere al Departamento de Derechos Sociales que medie entre los promotores-gestores del alquiler de las viviendas y sus arrendatarios.

Dicha mediación debería tener por finalidad la de asegurar el mantenimiento del arrendamiento de la vivienda en las mismas condiciones de precio y, en su caso, subvención, que las establecidas durante la vigencia del régimen de protección. En el caso de que el mantenimiento en la misma vivienda no fuera posible, se debería buscar una solución que diera satisfacción a los intereses del inquilino.

Quinta. Velar porque en los contratos de arrendamiento de vivienda protegida que se firmen, la duración del arrendamiento no exceda de la fecha para la cual está previsto que concluya el régimen de protección de la vivienda protegida. Este control podría materializarse en la fase de visado administrativo del contrato de arrendamiento.

La adopción de esta medida tendría por objeto evitar situaciones como la descrita en el expediente de queja Q16/65, donde la interesada firmó un contrato de arrendamiento de vivienda protegida para cinco años y se encontró con que, a los tres años de vigencia del contrato, la vivienda perdía su régimen de protección.

Sexta. En caso de que la mediación con los promotores privados fracasase, se podrían establecer las siguientes soluciones que tuvieran por objeto evitar que las personas que ya se encuentran ocupando una vivienda, se vean en la tesitura de tener que volver a solicitar otra por la vía ordinaria de acceso:

a) Establecer legalmente una vía preferente de acceso a una vivienda

protegida para los inquilinos de las viviendas que dejan de ser protegidas y se vean obligados a cambiar de domicilio. El Departamento de Derechos Sociales informa que, cuando no sea posible la prórroga en el arrendamiento, va a considerar a las personas en tal situación dentro de la reserva que en las promociones para arrendamiento establece la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda a Navarra, en su artículo 20.4.b), para las personas con necesidad de vivienda de integración social.

Sin embargo, a juicio de esta institución, dicha consideración puede traer problemas porque el perfil de las personas demandantes de viviendas de integración social, es diferente al de las personas que se pueden encontrar en la situación aquí analizada. Así, por ejemplo, según lo dispuesto en el artículo 68 del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, los beneficiarios de las actuaciones protegibles en materia de vivienda de integración social deben cumplir unas condiciones (comprometerse a suscribir un contrato de integración social, contar con unos determinados ingresos...), que no tienen por qué cumplir quienes ya tienen alquilada una vivienda protegida y se encuentran en una situación normalizada.

Por ello, si bien se reconoce que la propuesta planteada por el Departamento de Derechos Sociales puede ser de inmediata aplicación, se sugiere crear una nueva reserva legal en las viviendas protegidas en régimen de arrendamiento que, al igual que la ya existente para las personas con necesidad de viviendas de integración social, pueda ir habilitándose promoción a promoción en función de las necesidades que se vayan generando.

b) La disposición adicional segunda de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, establece un modo específico para adjudicar las viviendas obtenidas por el Gobierno de Navarra:

“Las viviendas adquiridas en virtud de lo dispuesto en el artículo 33 de la presente Ley Foral, así como las obtenidas por el Gobierno de Navarra en ejercicio de los derechos de adquisición preferente y de la potestad expropiatoria establecidos en esta Ley Foral, se adjudicarán atendiendo a las necesidades generadas en la ejecución de las políticas de vivienda de las

diferentes Administraciones públicas. El mismo objetivo orientará la gestión de la Bolsa de alquiler".

De este modo, se sugiere que, en el alquiler de las viviendas que se acaban de enumerar, particularmente las que se gestionen a través de la Bolsa de alquiler, se establezca, cuando así surja, la necesidad de alquilar directamente las viviendas a las personas afectadas por el problema aquí analizado.

El Consejero de Derechos Sociales remitió un escrito en el que se indicaba lo siguiente:

*"A continuación se transcriben resumidamente las medidas expuestas por el Excmo. Sr. Defensor del Pueblo de Navarra, seguidas de las oportunas observaciones a cada una de ellas:*

*1ª Sugiere el Excmo. Sr. Defensor del Pueblo de Navarra "consensuar con los promotores privados de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento, las medidas que pueden adoptarse para paliar el problema planteado. Concretamente, se sugiere, si no se ha hecho ya, trasladar a los promotores privados la propuesta de modificación de la disposición transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, y recabar su opinión al respecto para asegurar el éxito de la medida".*

*Es preciso señalar que se ha dado traslado a las empresas promotoras de la propuesta de modificación de la disposición transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, considerándose positiva por las mismas la nueva redacción.*

*2ª Plantea también "Valorar una posible reducción, y no supresión, del plazo mínimo de permanencia que prevé la disposición transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, fijándolo en tres años…"*

*En las conversaciones mantenidas conforme al punto anterior las empresas promotoras optan por la mayor flexibilidad posible. Un plazo de tres años podría resultar excesivo en orden a lograr que el mayor número de viviendas continúe adscritas (por similitud) al régimen de protección. Se considera que con la redacción propuesta es posible alcanzar los tres años, sin perjudicar*

*soluciones con menor horizonte temporal (1, 2 años) que en otro caso no se acogerían a la citada disposición transitoria segunda.*

*3ª Recomienda además "Acoger la totalidad de las promociones de vivienda protegida gestionadas por Nasuvinsa a lo dispuesto en la disposición transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, de forma que los inquilinos actuales, puedan seguir alquilando las viviendas en las mismas condiciones de precio máximo y subvención, en la medida en que sigan cumpliendo con los requisitos establecidos. Esta medida podría también extenderse a otras viviendas protegidas propiedad de Administraciones públicas distintas a la foral (municipios, mancomunidades…), por lo que le sugiero que recabe de dichas Administraciones públicas su disposición a acogerse a lo dispuesto en la transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, con respecto a las viviendas de su propiedad".*

*Debe indicarse a este respecto que para las viviendas de NASUVINSA ya está previsto que continúen adscritas. Las viviendas propiedad de entes locales cuyo plazo de protección finaliza en los próximos 4 años son escasas (36) y el grueso de las mismas finaliza la protección en 2018. A todas las promotoras, sean públicas o privadas, se les informa e insiste sobre la posibilidad de mantener a los inquilinos con subvención.*

*4ª Señala también que "en las promociones en las que la finalización del régimen de protección se vaya a producir de forma inminente y los inquilinos de las viviendas hayan manifestado su interés por continuar en régimen de alquiler, se sugiere al Departamento de Derechos Sociales que medie entre los promotores-gestores del alquiler de las viviendas y sus arrendatarios".*

*A este respecto se informa que la mediación propuesta ya se ha realizado en las promociones cuyo plazo de protección ha finalizado.*

*5ª Recomienda por otro lado "Velar porque en los contratos de arrendamiento de vivienda protegida que se firmen, la duración del arrendamiento no exceda de la fecha para la cual está previsto que concluya el régimen de protección de la vivienda protegida. Este control podría*

*materializarse en la fase de visado administrativo del contrato de arrendamiento".*

*El plazo mínimo de los contratos viene dado por la Ley de Arrendamientos Urbanos. Debe informarse debidamente de la finalización del plazo de protección, pero no puede limitarse la duración de los contratos.*

*6ª a) Plantea, en caso de que fracasase la mediación planteada, "establecer legalmente una vía preferente de acceso a una vivienda protegida para los inquilinos de las viviendas que dejan de ser protegidas y se vean obligados a cambiar de domicilio".*

*No se estima necesario crear una nueva reserva legal, por cuanto además la creación de excesivas reservas dificulta la adjudicación de las viviendas y genera confusión. La reserva para viviendas de integración social (que ya no sería tal, o al menos exclusivamente tal) puede acoger otras problemáticas, como la que forma parte de esta actuación de oficio, sin necesidad de crear una reserva cada vez que se detecte una nueva necesidad.*

*6ª b) Por último se sugiere que "en el alquiler de las viviendas que se acaban de enumerar, particularmente las que se gestionen a través de la Bolsa de alquiler, se establezca, cuando así surja, la necesidad de alquilar directamente las viviendas a las personas afectadas por el problema aquí analizado", por la vía establecida en la disposición adicional segunda de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra.*

*Las viviendas así adquiridas se han destinado en su práctica totalidad al Fondo Foral de Vivienda Social. Las viviendas de la Bolsa de Alquiler se destinan preferentemente a viviendas de alquiler de integración social y personas víctimas de violencia de género. Habida cuenta que desafortunadamente en ocasiones no son suficientes las viviendas disponibles para satisfacer todas las necesidades, se intenta realizar una adjudicación de las viviendas acorde con la situación y necesidad de los potenciales inquilinos.*

*Ello no es incompatible con que puedan acceder también a las viviendas de la Bolsa de Alquiler familias inquilinas provenientes de promociones de*

*vivienda protegida "finalizadas", siempre y cuando se estimara oportuno en función de sus condiciones socio – económicas.*

*En todo caso, se consideran interesantes y oportunas la mayoría de las recomendaciones efectuadas, y se intentarán implementar y poner en práctica en la medida de lo posible y con la mayor diligencia debida."*

A la vista del informe emitido y, en particular, de las medidas que se anunciaban, la institución puso fin a su actuación.

### 3.2.12. Visita a un centro de discapacidad intelectual.

**Administración destinataria**: Departamento de Derechos Sociales.

**Materia**. Bienestar social.

**Actuación**: Supervisión de actividad administrativa. Recomendaciones.

En ejercicio de su función, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra realiza visitas a centros donde residen personas institucionalizadas para comprobar el respeto de sus derechos. Dichas visitas se realizan particularmente en relación con las personas mayores, las personas con discapacidad o enfermedad mental y menores en desprotección o reforma.

En este caso, personal de esta institución efectuó una visita al centro de discapacidad intelectual Caidis Las Hayas, que es un servicio prestado en establecimiento residencial que se da a las personas con discapacidad intelectual menores de 65 años.

La gestión de este servicio la lleva a cabo por la entidad SARquavitae mediante concierto con el Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra y atiende a personas con discapacidad intelectual moderada, severa, grave o profunda o con pluridiscapacidades, así como a personas con problemas graves de conducta, disponiendo de 50 plazas residenciales y 45 plazas de centro de día.

En la visita se analizaron estos aspectos de funcionamiento:

a) Instalaciones.

b) Atención médica.

c) Comida.

d) Programa de apoyo conductual positivo.

e) Programa de Atención Individualizado.

f) Sujeciones físicas.

g) Quejas de las familias.

h) Reglamento de Régimen Interno.

i) Residentes.

En lo que respecta a las instalaciones, se comprobó su alta calidad y que resultaban espaciosas, luminosas, sin ninguna barrera arquitectónica, con adecuados mecanismos de seguridad, y que, en el momento de la visita, se encontraban en perfecto estado de orden y limpieza.

En cuanto a la atención prestada a los residentes, se calificó de modélica. Así, destacaba la atención individualizada de cada residente, basada, en muchos casos, en el apoyo conductual positivo, sin medidas disciplinarias. Según relataron, se encuentra totalmente prohibido aplicar medidas de castigo o gritar a los residentes.

Durante la visita, no se observaron personas usuarias alteradas, ni gritos por parte de los residentes o cuidadores hacia ellos. El ambiente se observó muy tranquilo y relajado.

Con respecto a la documentación administrativa, informó el personal que el Reglamento de Régimen Interno está en proyecto, pendiente de la aprobación por parte del Gobierno de Navarra.

Tras la visita, y como resultado de esta y de las entrevistas y del análisis de la documentación remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó pertinente formular al Departamento de Derechos Sociales, en cuanto titular del servicio público, las siguientes propuestas de mejora en forma de recomendaciones:

a) Sobre el Reglamento de Régimen Interno:

*Que se acelere la elaboración del Reglamento de Régimen de Interno exigido por la normativa.*

b) Sobre la información a las familias:

*Que se proporcione a los padres o responsables familiares de los residentes ingresados:*

- *La información sobre los objetivos que se trabajan con las personas usuarias y la evaluación y seguimiento que se hace de cada caso.*
- *Cuando ya esté aprobado, copia del Reglamento de Régimen Interno, para su conocimiento.*

El Consejero de Derechos Sociales remitió un escrito aceptando las recomendaciones formuladas, por lo que la institución dio por finalizadas las actuaciones.

### 3.2.13. Cese de la señal de la cadena de televisión ETB en la Comarca de Pamplona, la Zona Media y la Ribera de Navarra.

**Administración destinataria**: Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales.

**Materia**. Servicios públicos.

**Actuación**: Supervisión de actividad administrativa. Sugerencia.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento del cese de la señal de la cadena de televisión ETB en la Comarca de Pamplona, la Zona Media y la Ribera de Navarra. Este cese causó malestar en la ciudadanía, no solo por la demanda en captar dicha televisión, sino también por la inversión económica que numerosas comunidades de vecinos habían venido realizando en los últimos años para recibir la señal de dicha cadena televisiva en sus hogares.

En concreto, desde que llegaron las primeras emisiones de ETB a Pamplona, las comunidades de vecinos habrían invertido unos 500 euros de media por

sintonizar dicho canal televisivo en sus viviendas. Parte de estos gastos, de unos 250 euros aproximadamente, habría tenido lugar en enero de 2012, cuando, ante el denominado “apagón analógico”, una iniciativa particular instaló un repetidor en El Perdón para poder sintonizar de modo digital los canales de ETB. Un año después, el repetidor fue desconectado tras una denuncia del Gobierno de Navarra.

Con posterioridad, en el año 2014, en la antena alavesa de Ioar se instaló un dispositivo orientado hacia la Comarca de Pamplona, y las comunidades de vecinos tuvieron que gastar 250 euros para poder resintonizar los canales.

En 2015, a raíz de las conversaciones del Gobierno de la Comunidad Foral de Navarra y el Gobierno Vasco, los canales analógicos de ETB pasaron a ser digitales desde los repetidores del Monte Ezcaba y El Perdón. Estas señales, junto a las de Ioar, fueron apagadas a raíz de una o varias denuncias que se presentaron ante el Ministerio de Industria.

La Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias, hecha en Estrasburgo el 5 de noviembre de 1992, y ratificada por España el 2 de febrero de 2001, en relación a los medios de comunicación, dispone que las partes firmantes de la misma, (los Estados), se comprometen a garantizar la libertad de recepción directa de las emisiones de radio y de televisión de los países vecinos en una lengua hablada de manera idéntica o parecida a una lengua regional o minoritaria, y a no oponerse a la retransmisión de emisiones de radio y de televisión de los países vecinos en dicha lengua.

A criterio de esta institución, parecía lógico que si en esta Carta Europea (Tratado Internacional incorporado al ordenamiento jurídico y con fuerza de ley) se contemplaba la libertad de recepción directa de las emisiones de radio y de televisión entre Estados vecinos, con mayor razón debería posibilitarse de forma efectiva la recepción de emisiones de televisión de una parte de un Estado a otra parte del mismo.

Asimismo, la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, en el artículo 40 permite la emisión del servicio público de

comunicación audiovisual por ondas hertzianas terrestres de una Comunidad o Ciudad Autónoma en otra limítrofe y con afinidades lingüísticas y culturales, siempre que así lo acuerden mediante convenio, y exista reciprocidad.

Anidaba por tanto en el ordenamiento jurídico la voluntad de facilitar la recepción de emisiones de televisión provenientes de un servicio público de una Comunidad Autónoma en el territorio y población de otra que comparta la misma lengua oficial.

A la vista de todo ello, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra estimó pertinente sugerir al Gobierno de Navarra que agilizase las gestiones que fuesen necesarias para la pronta captación de las emisiones del ente público ETB en Navarra, al menos de aquellas que se emitan en euskera o que se refieran a la cultura de Navarra o a elementos culturales compartidos con esta, siempre que se atiendan los requisitos técnicos exigibles.

La Consejera de Relaciones Ciudadanas e Institucionales remitió un escrito informando de las diferentes gestiones que estaba realizando Gobierno de Navarra para propiciar que los programas de EITB pudieran ser difundidos en la Comunidad Foral de Navarra.

Por ello, a la vista de lo manifestado, apreciando unas actuaciones conformes con la sugerencia formulada, la institución puso fin a su intervención en este asunto.

### 3.2.14. Visita a una residencia-hogar para personas con trastorno mental grave.

**Administración destinataria**: Departamento de Derechos Sociales.

**Materia**. Bienestar social.

**Actuación**: Supervisión de actividad administrativa.

Personal del Defensor del Pueblo de Navarra efectuó una visita al centro Félix Garrido de Sarriguren, Residencia Hogar para personas con trastorno mental grave.

La gestión de este servicio se lleva a cabo por la entidad Avanvida, mediante concierto con el Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra y atiende a personas con edades entre 18 y 65 años con trastorno mental grave y ofrece atención integral a las necesidades básicas para mantener o mejorar la autonomía personal y facilitar la integración y participación social en el medio.

En la visita se analizaron diversos aspectos de funcionamiento:

a) En lo que respecta a las instalaciones, se comprobó su alta calidad y que resultaban espaciosas, luminosas, sin ninguna barrera arquitectónica, con adecuados mecanismos de seguridad. En el momento de la visita, se encontraban en perfecto estado de orden y limpieza.

b) En cuanto a la atención prestada a los residentes, pudo comprobarse que el derecho de autonomía y elección se respetaba y garantizaba plenamente.

c) Tal y como se informó por el personal del centro, se interviene siempre desde el modelo de la recuperación (modelo de apoyo no intervencionista). En este sentido, se observó que, en el Programa de Intervención Residencial de cada persona usuaria, se determinan de forma conjunta con el residente, tanto sus objetivos como los niveles de apoyo que va a requerir (en la toma de medicación, control de dinero, gestión de consultas médicas, etcétera). Según informaron, en el centro “no se obliga a nadie a nada”, salvo excepción de riesgo vital.

Tras la visita, y como resultado de esta, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó pertinente no formular recomendación o propuesta de mejora alguna, dado que se consideraban garantizados los derechos de las personas residentes de forma adecuada.

### 3.2.15. Escasez del personal examinador en la Jefatura Provincial de Tráfico.

**Institución destinataria**: Defensora del Pueblo de España.

**Materia**: Tráfico.

**Actuación**: Traslado de información sobre Administración estatal competente.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la falta de personal examinador en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra. Concretamente, los medios de comunicación informaban sobre el posible colapso que dicha falta de personal examinador podía ocasionar con respecto a quienes quisieran aprovechar el periodo estival para obtener el permiso de conducción.

A la vista de lo preocupante de la situación, y de que la materia objeto de la queja era competencia de la Administración del Estado, el Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de dicha información a la Defensora del Pueblo de España, con el fin de que intercediese en este asunto ante la Dirección General de Tráfico u otro órgano de la Administración General del Estado que resultase competente, a efectos de procurar una solución a la problemática.

La Defensora del Pueblo de España informó que, mediante la nota informativa 1/2016 de la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra, se había incluido la nueva regulación de los exámenes, aprobada a fin de realizar una distribución equitativa de la capacidad de pruebas de circulación en vías abiertas al tráfico de la jefatura entra todas las escuelas navarras, de tal manera que sus ciclos no superasen los 18 días naturales. Esta medida fue solicitada por la Asociación Provincial de Autoescuelas de Navarra y Autoescuelas de la Ribera, pues con este sistema la provincia puede absorber su demanda de examinados, sin tener que desplazarse a otras zonas para realizar las pruebas.

Además, indicaba la Defensora del Pueblo de España que se había reforzado la plantilla de examinadores al haberse cubierto una plaza con quien había superado el curso de habilitación de once semanas de duración y asignarse otra o varias más eventuales, tanto itinerantes como en atribución temporal de funciones.

Asimismo, la Dirección General de Tráfico había previsto continuar la política de formación de los examinadores, con más convocatorias, hasta conseguir el número suficiente de candidatos para poder llevar a cabo tres cursos anuales.

A la vista de dicha información, la Defensora del Pueblo de España acordó proseguir con sus actuaciones y solicitó a la Dirección General de Tráfico datos concretos acerca de sus previsiones de cursos de profesores y el ratio actual entre estos y los examinados.

La Dirección General de Tráfico informó a la Defensora del Pueblo de España que, desde el año 2014, se habían publicado seis convocatorias para la formación de examinadores y, en todas ellas, se habían ofertado plazas para Navarra. Asimismo, en ese tiempo, se habían ofertado ocho cursos. Solo en dos de esas convocatorias los aspirantes solicitaron Navarra como destino, teniendo el siguiente resultado:

- En el primer curso de 2014, de los dos que deseaban la plaza, solo uno de ellos superó el curso y estuvo ejerciendo desde el 6 de febrero hasta el 4 de junio de 2015, fecha en la que fue agredido tras una prueba, y, por ello, finalizada su baja, solicitó su reingreso en su puesto de operador de formación.
- En el segundo curso de 2015, el único aspirante no superó el curso de formación.
- En el resto de convocatorias, no hubo ningún solicitante.

Asimismo, se incluyó una plaza de examinador para Navarra en el concurso general incluido en la Orden INT/2528/2015, cuya resolución se publicó en el Boletín Oficial del Estado de 19 de febrero de 2016, quedando desierta.

A pesar de ello, desde el año 2014, los servicios centrales están prestando apoyo a la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra, mediante examinadores itinerantes o de otras jefaturas asignados en atribución temporal e funciones.

En los años 2014 y 2015, la plantilla era de siete examinadores, con un ratio examinador por 100.000 habitantes de 1,1. En 2016, al ser seis examinadores,

el ratio era de 0,9. Como de media han sido dos los examinadores desplazados en Navarra se llegó a 1,2 y a 1,4 de ratio en los años señalados.

A la vista de dichos datos, la Defensora del Pueblo de España comunicó la finalización de sus actuaciones.

### 3.2.16. Protección del lugar de la Batalla de Noáin.

**Administraciones destinatarias**: Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y Ayuntamiento de Galar.

**Materia**: Cultura.

**Actuación**: Sugerencia.

El Defensor del Pueblo de Navarra inició una actuación de oficio con motivo del quinto centenario de la batalla de Noáin, que se producirá en 2021.

El 30 de junio de 1521 tuvo lugar la batalla de Noáin en la explanada de Salinas de Pamplona (Cendea de Galar). En tal hecho, según las crónicas históricas, murieron 5.000 soldados, en su mayor parte del bando navarro-francés, tras un largo y sangriento enfrentamiento entre los 30.000 soldados del Rey de Castilla y Aragón y los 8.000-10.000 soldados navarros y gascones que apoyaban la legitimidad de Enrique II de Navarra “El Sangüesino” bajo el mando de André de Foix (señor de Lesparrou).

Aquella batalla supuso en la práctica para los partidarios de Enrique II de Navarra el fin de cualquier posibilidad de recuperar y mantener independiente el reino de Navarra, el cual había quedado vinculado a la corona de Castilla pocos años tras su conquista militar en 1512.

En la actualidad, gran parte de la zona de Salinas de Pamplona (Galar), así como otros términos concejiles próximos de la Cendea de Galar, están ocupados -o se prevé su próxima ocupación- por distintas actuaciones urbanísticas de carácter residencial, industrial, equipamientos, infraestructuras, etcétera. A lo largo de las próximas décadas, es previsible incluso que, como

resultado de la próxima conurbanación de Pamplona y de su evolución urbanística, y de no actuarse en sentido opuesto, la presión urbanizadora o edificatoria sobre el lugar en que tuvo lugar la batalla de Noáin, provoque la transformación del entorno rural actual y, en última instancia, su desaparición.

Por otro lado, son abundantes los lugares de Navarra, España y Europa en donde en el pasado se produjeron trascendentes batallas y que están siendo objeto de protección urbanística y de recuerdo con pequeñas actuaciones de los poderes públicos competentes, para legarlos a las generaciones actuales y venideras como espacios donde recordar hitos señalados de su evolución histórica. Así ocurre con Amaiur, las Navas de Tolosa, Waterloo, Verdún, y un largo etcétera.

En las proximidades de Salinas se ubica un monumento a la batalla realizado por el escultor Ulibarrena en 1996, si bien se trata de un monumento en un cerro, sin que figuren explicaciones sobre lo ocurrido.

La Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, permite a la iniciativa pública la tramitación y aprobación de Planes Sectoriales de Incidencia Supramunicipal que tengan por objeto actuaciones de desarrollo de políticas públicas (como lo es la cultura y la conservación de los lugares históricos), cuya incidencia y efectos transciendan, por la importancia o las especiales características que presenten, del municipio o municipios sobre los que se asienten (artículo 42.1 de la Ley Foral 35/2002). La aprobación de estos planes sectoriales de incidencia supramunicipal corresponde al Gobierno de Navarra, a propuesta del Departamento competente en materia de ordenación del territorio.

Esta misma Ley Foral contempla también los denominados Planes Especiales independientes en su artículo 71, cuya aprobación definitiva corresponde al Departamento del Ordenación del Territorio y Urbanismo. Tales planes especiales pueden tener, entre sus objetivos, la ordenación y protección de ámbitos que, por sus valores culturales, paisajísticos o naturales, deban ser conservados, o cualquier otra finalidad análoga (artículo 61.1 de la Ley Foral

35/2002). La ley permite que la iniciativa de estos planes sea igualmente pública.

Por su parte, la Ley Foral 14/2005, de 22 de noviembre, de patrimonio cultural de Navarra, incluye dentro de la categoría de bienes inmuebles de interés cultural, los denominados “sitios históricos”, que son lugares o parajes naturales vinculados a acontecimientos o recuerdos del pasado que poseen valor histórico [artículo 15 c) de la referida Ley Foral]. El Gobierno de Navarra puede declarar estos sitios históricos como bien de interés cultural siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 19 de la Ley Foral citada.

El artículo 37 de esta Ley Foral 14/2005, de 22 de noviembre, establece, como consecuencia de la declaración de un sitio histórico, que las entidades locales redacten un Plan Especial de Protección, para los sitios históricos, previo informe del Departamento competente en materia de cultura.

Como puede verse, tanto la legislación urbanística de Navarra, como la legislación sobre patrimonio cultural de Navarra, permiten que el Gobierno de Navarra pueda iniciar y, llegado el momento, aprobar un instrumento de ordenación del territorio o urbanístico, o que pueda instar a la entidad local competente (en este caso, el Ayuntamiento de Galar) la tramitación y aprobación de un plan urbanístico, para proteger y, además, ordenar un espacio o paraje natural vinculado a un acontecimiento histórico, como lo es el campo de la batalla de Noáin.

Por ello, y atendiendo a que, entre las competencias de esta institución se encuentra la de promover la mejora de los servicios públicos, el Defensor del Pueblo estimó oportuno trasladar a los Departamentos competentes en las materias de urbanismo y de cultura una sugerencia para que, por parte de estas, se valorase la oportunidad de elaborar y presentar por quien resulte competente (uno de los Departamentos o el Ayuntamiento de Galar) un instrumento o plan de protección del territorio en que tuvo lugar la batalla de Noáin, con objeto de que este espacio conserve su naturaleza rústica en su mayor parte (sin que esto impida los aprovechamientos agrarios actuales u otros existentes por sus propietarios y titulares), y también con objeto de que se

valorase la posibilidad de, a lo largo del tiempo, poder establecer itinerarios culturales para los ciudadanos interesados e incluso levantar, también a largo plazo, en los lugares en que se estime más adecuado monumentos, monolitos, señales, e incluso analizase si es posible la apertura de un centro de interpretación (tal vez en un edificio en Salinas), etcétera, sobre esta batalla tan trascendente en la historia de Navarra, todo ello conforme a las disponibilidades presupuestarias que puedan darse a largo plazo y sin necesidad de un gasto excesivo en un proyecto de esta naturaleza.

En estos momentos, y a juicio del Defensor del Pueblo de Navarra, la actuación primera podría ser la de preservación y ordenación urbanística del entorno de la batalla o de lo que quede del lugar, según se conozca, antes de 2021, pudiendo posponerse otras actuaciones que pudieran proyectarse para su paulatina implementación en sucesivos ejercicios o etapas a más largo plazo.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó conveniente sugerir al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, y al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que, en colaboración con el Ayuntamiento de Galar, valorasen la oportunidad, de cara al quinto centenario de la batalla de Noáin, de:

a) Elaborar, presentar y tramitar, por quien o quienes resulten competentes, un instrumento o plan de protección y ordenación de parte del ámbito territorial en que tuvo lugar la batalla de Noáin, con objeto de que este espacio delimitado conserve, para el futuro y en lo necesario, su naturaleza rústica, sin que la protección que se sugiera tenga que impedir aprovechamientos agrarios u otros existentes por sus propietarios y titulares.

b) Establecer, a lo largo del tiempo, en dicho ámbito territorial, itinerarios culturales para la ciudadanía interesada y, en los lugares en que se estime más adecuado, levantar monumentos, monolitos, señales, etcétera, pudiendo incluso valorarse la ubicación de un centro de interpretación en un edificio de Salinas, que informen a las personas

interesadas sobre esta batalla tan trascendente en la historia de Navarra y las circunstancias que la rodearon.

Todo ello supeditado a las disponibilidades presupuestarias y sin necesidad de acometer un gasto excesivo en un proyecto de esta naturaleza, cuya ejecución puede desarrollarse por fases y a medio y largo plazo.

El Departamento de Cultura, Deporte y Juventud remitió un escrito informado que aceptaba la sugerencia, y que previamente a cualquier actuación, realizará un estudio que sirva de fundamento para la protección del territorio afectado y delimitación de su ámbito, donde, además de analizar el régimen de protección urbanística más adecuado, analizaría las previsiones para su puesta en valor, itinerarios, señalización, etcétera.

El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local remitió un escrito indicando que la Ley Foral 14/2005 de 22 de noviembre, de Patrimonio Cultural de Navarra, atribuye a la Entidad Local, no solo la facultad, sino el deber de redactar el Plan Especial de Protección, una vez producida la declaración como Bien de interés cultural por el Departamento de Cultura. De la misma forma, según artículo 74 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, al tratarse de un Plan Especial de desarrollo, la competencia para su aprobación corresponde también a la entidad local. Por ello, concluía el escrito que, a juicio del Departamento la figura a utilizar no sería un Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal.

A la vista de dichas contestaciones, dando por aceptada la sugerencia formulada al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, el Defensor del Pueblo de Navarra procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.

### 3.2.17. Falta de elaboración de un plan de mejora de la calidad del aire en la Ribera de Navarra.

**Administración destinataria**: Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

**Materia**: Medio ambiente.

**Actuación**: Supervisión de la actividad administrativa. Recomendación.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que una organización ecologista había presentado una denuncia ante la Comisión Europea por considerar que doce Comunidades Autónomas, entre las que se encontraba Navarra, estaban actuando de forma negligente por no elaborar los preceptivos planes de calidad del aire en las zonas y aglomeraciones donde los niveles de ozono en el aire habían superado los valores objetivo.

Según la información divulgada por los medios de comunicación, la Directiva 2008/50/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, relativa a la calidad del aire ambiente y a una atmósfera más limpia en Europa, en su artículo 23, obliga a los Estados Miembros a elaborar planes de calidad del aire en las zonas en que se supere el valor objetivo de ozono troposférico, que es aquel valor fijado con el fin de evitar, prevenir o reducir los efectos nocivos para la salud humana y el medio ambiente en su conjunto, que debe alcanzarse, en la medida de lo posible en un periodo determinado.

Esta Directiva ha sido incorporada al derecho interno español a través del Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad del aire, que, en su artículo 24 dispone que “cuando en determinadas zonas o aglomeraciones los niveles de contaminantes en el aire ambiente superen cualquier valor límite o valor objetivo, así como el margen de tolerancia correspondiente a cada caso, las comunidades autónomas aprobarán planes de calidad del aire para esas zonas y aglomeraciones con el fin de conseguir respetar el valor límite o el valor objetivo correspondiente especificado en el anexo I”.

Al parecer, en los últimos años, Navarra ha superado los valores objetivos de ozono troposférico, sin que haya elaborado el Plan de calidad de aire.

Con la finalidad de conocer con mayor detalle y alcance estos hechos el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió a la Consejera del Departamento de

Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y le solicitó la siguiente información:

a) Si es cierto que en los últimos cinco años se habían superado los valores objetivos del ozono troposférico en zonas de la Ribera de Navarra. En caso afirmativo, interesaría conocer las cantidades y el número de días al año en que se ha superado.

b) Los motivos por los cuales Comunidad Foral de Navarra no había elaborado un Plan de mejora de calidad del aire.

c) Las previsiones de elaboración de un Plan de mejora de calidad del aire en la Ribera de Navarra por parte del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

d) Las medidas que iba a adoptar al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local para evitar que se superen los valores objetivos del ozono troposférico en la Ribera Navarra.

A la vista de la información remitida por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, el Defensor del Pueblo de Navarra constató que efectivamente, los niveles objetivo de ozono, tanto para la protección de la salud humana, como para la protección de la vegetación, se venían superando en parte del territorio de Navarra, concretamente en la zona de la Ribera.

Al respecto, el Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad del aire -incorpora previsiones contenidas en la Directiva 2008/50/CE-, regula las actuaciones de las Administraciones públicas, disponiendo su artículo 3.3 lo siguiente:

*“3. Las comunidades autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, y las entidades locales cuando corresponda según lo previsto en el artículo 5 de la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y prevención de la atmósfera, el artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en los artículos 41 y 42 de la Ley*

*14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en los artículos 5, 8 y 10 de la Ley 34/2007 y en la legislación de las comunidades autónomas:*

*a) Designarán los órganos competentes, laboratorios, institutos u organismos técnico-científicos, encargados de la aplicación de las normas sobre calidad del aire ambiente y, en particular, de la garantía de la exactitud de las mediciones y de los análisis de los métodos de evaluación. Dichos órganos deberán cumplir lo establecido en el apartado III del anexo V.*

*b) Realizarán en su ámbito territorial la delimitación y clasificación de las zonas y aglomeraciones en relación con la evaluación y la gestión de la calidad del aire ambiente; así como la toma de datos y evaluación de las concentraciones de los contaminantes regulados, y el suministro de información al público.*

*c) Adoptarán las medidas necesarias para garantizar que las concentraciones de los contaminantes regulados no superen los objetivos de calidad del aire y para la reducción de dichas concentraciones, así como las medidas de urgencia para que las concentraciones de los contaminantes regulados vuelvan a situarse por debajo de los umbrales de alerta y comunicarán la información correspondiente al público en caso de superación de éstos. En particular, aprobarán los planes de mejora de calidad del aire definidos en el artículo 24.1 y 24.6 y los planes de acción a corto plazo señalados en el artículo 25.*

*d) Aprobarán los sistemas de medición, consistentes en métodos, equipos, redes y estaciones.*

*e) Colaborarán entre sí en el supuesto de que se sobrepasen los objetivos de calidad del aire fijados en un ámbito territorial superior al de una comunidad autónoma, bajo la coordinación del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino.*

*f) Podrán establecer objetivos de calidad del aire más estrictos que los fijados en este real decreto".*

Por ello, teniendo en cuenta la superación de valores puesta de manifiesto en el informe del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y la competencia de la Administración de la Comunidad

Foral de Navarra en la materia, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente recomendación:

*Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que adopte las medidas necesarias para garantizar que las concentraciones de los contaminantes regulados no superen los objetivos de calidad del aire y para la reducción de dichas concentraciones; y, en concreto, que impulse la aprobación del plan de mejora de calidad del aire contemplado en la legislación comunitaria y estatal.*

El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local respondió que aceptaba la recomendación, por lo que esta institución puso fin a su actuación.

### 3.2.18. Participación en el proceso de creación de una banca pública de Navarra.

**Administraciones destinatarias**: Departamento de Desarrollo Económico.

**Materia**: Participación ciudadana.

**Actuación**: Sugerencia.

A través de una noticia publicada en la página web de Gobierno de Navarra, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que el Gobierno de Navarra había anunciado la licitación, a través de la Corporación Pública Empresarial de Navarra, de un informe sobre la creación de una entidad financiera pública.

Según se había publicado, el estudio analizaría la viabilidad de la intervención de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en este ámbito y las diferentes alternativas existentes, teniendo que incluir una recomendación final sobre la opción más idónea.

El estudio, se exponía, abordaría la estructura económica de Navarra y la situación financiera tanto de la economía, como del mercado de inversiones, a fin de identificar los fallos o defectos del sistema (necesidades no atendidas

para diferentes sectores, como público, empresas o personas y familias) que justificarían la creación de una institución financiera de naturaleza pública.

Asimismo, el estudio analizaría la viabilidad jurídica de varios tipos de instituciones (empresa o sociedad 100% pública, entidad pública empresarial de la Comunidad Foral, establecimiento financiero o entidad bancaria), con las ventajas e inconvenientes de cada alternativa.

El estudio tenía que partir, según se indicaba, de un análisis de mercado sobre la situación de la Comunidad Foral de Navarra y de un análisis comparado con otras instituciones crediticias públicas.

Con vistas al diagnóstico que se pretendía, se contemplaba la participación en el estudio, mediante entrevistas, de diversos agentes económicos y sociales: representantes del Departamento de Desarrollo Económico, de la sociedad pública Sodena, de la Confederación de Empresarios de Navarra, de la Cámara Navarra de Comercio e Industria, etcétera.

Con posterioridad al anuncio de la licitación del estudio, habida cuenta de la trascendencia de la eventual creación de una entidad financiera pública en Navarra, se habían publicado en los medios de comunicación diferentes reacciones y opiniones, que, independientemente de su sentido, venían a poner de relieve el elevado interés que suscita el asunto entre la ciudadanía navarra.

La Ley Foral de la Transparencia y del Gobierno Abierto de Navarra persigue, entre otros objetivos, garantizar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a participar en la toma de decisiones sobre asuntos que incidan directa o indirectamente en el interés público, manteniéndose, a tal efecto, un diálogo abierto, transparente y regular [artículo 1.1, letra c)].

En conexión con tal objetivo, la ley foral sienta el principio de participación y colaboración ciudadanas, según el cual la Administración pública, en el diseño de sus políticas y en la gestión de sus servicios, ha de garantizar que los ciudadanos y ciudadanas, tanto individual como colectivamente, puedan participar, colaborar e implicarse en los asuntos públicos [artículo 4, letra d)].

Dicha ley foral reconoce una serie de derechos en relación con la participación pública (artículo 5.2) y pretende impulsar y fomentar la participación y colaboración ciudadanas a través de instrumentos o mecanismos que garanticen la interrelación mutua (artículos 34 y siguientes).

En este contexto normativo, siendo una de las demandas actuales de la sociedad que se propicie la participación efectiva de los ciudadanos en los asuntos públicos, como mecanismo de profundización democrática y de refuerzo de la legitimidad de las decisiones, en el asunto que ocupa, de especial interés público y general, era conveniente, a juicio de esta institución, que se evaluara la incorporación al proceso de un mecanismo de participación de la ciudadanía de Navarra, al menos en los aspectos nucleares o esenciales de esta iniciativa del Gobierno de Navarra.

Todo lo anterior se señalaba con un afán propositivo, en ejercicio de la función que corresponde a esta institución de garantía y mejora del nivel de protección de los derechos de los ciudadanos, y sin cuestionar la licitación que se había anunciado, que, según se colegía, había sido concebida con el carácter de estudio o informe especializado.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó conveniente sugerir al Departamento de Desarrollo Económico, en relación con la eventual creación de una entidad financiera pública, que se habilite algún mecanismo efectivo de participación ciudadana, al menos sobre los aspectos esenciales de esta iniciativa.

El Departamento de Desarrollo Económico remitió un escrito indicando que estaban trabajando con el Servicio de Atención y Participación Ciudadana del Gobierno de Navarra “a fin de establecer un proceso de participación pública acorde con el interés ciudadano suscitado, y en concordancia con el espíritu de la Ley Foral de Trasparencia y del Gobierno Abierto de Navarra”.

En vista de lo indicado por el Departamento, la institución consideró aceptada la sugerencia y puso fin a su intervención.

### 3.2.19. Atropellos en el barrio de Ermitagaña (Pamplona).

**Administración destinataria**: Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

**Materia**: Tráfico.

**Actuación**: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia.

A través de varios medios de prensa locales, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento del hecho de que varios vecinos del barrio de Ermitagaña de Pamplona-Iruña solicitaban medidas para evitar los atropellos en esta zona.

Según dichas informaciones, los vecinos de la calle Ermitagaña y de las calles aledañas del barrio pedían al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que se tomasen medidas para reducir la velocidad de los vehículos que, en muchas ocasiones, transitan sobrepasando el límite permitido. Esto traía causa del atropello y posterior fallecimiento de una mujer de 76 años que cruzaba por el paso de cebra situado en las calles Ermitagaña y Pedro Malón de Chaide, el 7 de agosto de 2016.

El 22 de enero de 2016 los vecinos presentaron una solicitud para colocar elementos reductores de velocidad en la intersección de las calles referidas. Sin embargo, el Área de Seguridad Ciudadana, tras solicitar un informe el Grupo de coordinación de tráfico, denegó la solicitud, debido a que no se apreciaba que la velocidad permitida fuese superada por la generalidad de vehículos, dada la proximidad de cruce regulado con semáforo (60 metros).

A tenor de la información publicada, la calle Ermitagaña sería un punto donde se registra mucho tráfico durante el día. De la misma manera, es un lugar muy transitado por peatones, debido a que, tanto a un lado como a otro, se encuentran comercios, como el mercado, o lugares concurridos, como la parroquia Santa María de Ermitagaña, el tanatorio San Alberto o los cines Golem. También es un espacio de paso de niños por el Colegio Teresianas, y enfrente se encuentra un parque infantil.

Señalaban los vecinos que les gustaría que se pusiese algún resalte o badén para reducir la velocidad.

En este contexto, teniendo en cuenta las demandas de los vecinos para la seguridad del tráfico y de los peatones, podría ser conveniente, la institución estimó conveniente, que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña adoptara medidas de seguridad en esta zona, con el fin de reducir la velocidad y de garantizar la seguridad de los peatones. Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente sugerencia:

*Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona que adopte medidas de seguridad en la calle Ermitagaña u otras calles próximas, con el fin de reducir la velocidad y de garantizar la seguridad de los peatones.*

El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña remitió un escrito indicando, entre otras cuestiones, que estaban evaluando cuáles actuaciones serían las adecuadas teniendo en cuenta la anchura de los carriles, la utilización de los mismos, los accesos al transporte público y las dificultades que entraña la estructura de la calle con accesos a garajes, a bolsas de aparcamiento, etcétera.

A la vista de la información municipal, y de que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña estaba evaluando las actuaciones a realizar, se dio por finalizada la intervención de esta institución.

### 3.2.20. Garantía de la sanidad pública universal.

**Administración destinataria**: Departamento de Salud.

**Materia**: Sanidad.

**Actuación**: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la publicación en los medios de prensa locales de la inquietud manifestada por determinados colectivos representantes de intereses en el ámbito de la salud, en relación con la sentencia 139/2016, de 21 de julio, del Tribunal Constitucional, por la que se desestima el recurso de inconstitucionalidad interpuesto por el Parlamento de

Navarra contra diversos preceptos del 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 (publicada en el Boletín Oficial del Estado número 196, de 15 de agosto de 2016).

Según dichas informaciones, la mencionada sentencia podía jugar en contra de la legislación propia de Navarra, contenida en 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, actualmente recurrida ante el Tribunal Constitucional por el Presidente del Gobierno de España.

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, establece los titulares del derecho a la asistencia sanitaria pública:

*"1. La asistencia sanitaria pública, de cobertura universal, se extiende a todas las personas que residan en los municipios de la Comunidad Foral de Navarra. También se extiende a los inmigrantes que residan en los municipios de Navarra con independencia de su situación legal o administrativa.*

*2. A los transeúntes en el territorio de la Comunidad Foral se les garantizará la asistencia sanitaria pública en la forma y condiciones que establezca la legislación vigente, el derecho de la Unión Europea y los convenios nacionales o internacionales que resulten de aplicación.*

*3. Igualmente, se garantiza la asistencia sanitaria pública a las personas menores de edad y a las mujeres gestantes no incluidas en los apartados 1 y 2 del presente artículo.*

*4. Además, se garantiza a todas las personas la atención sanitaria en situación de urgencia y emergencia".*

Posteriormente, se aprobó la Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero, cuyo artículo único, en línea con lo señalado en el mencionado artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, estableció lo siguiente:

*"1. Todas las personas con residencia en Navarra tienen derecho de forma gratuita a la asistencia sanitaria primaria o especializada, prestada por el sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra, con cargo a los Presupuestos Generales de Navarra, cualquiera que sea su edad, nacionalidad o situación legal o administrativa.*

*2. A efectos de lo dispuesto en el número anterior, se entiende por "residencia" el hecho de acreditar, por cualquier medio admitido en Derecho, incluido el empadronamiento, que el domicilio de la persona está en un municipio de Navarra, sin atención a tiempo alguno.*

*3. Aportada la documentación que acredite la residencia, la Administración sanitaria expedirá, gratuitamente y sin más dilación, a las personas a que se refiere el número 1 y que no dispongan de la Tarjeta Sanitaria Individual del Sistema Nacional de Salud, un documento de identificación de acceso al régimen de universalización de la asistencia sanitaria pública en Navarra.*

*4. La asistencia sanitaria que preste el sistema sanitario público de la Comunidad Foral a las personas a que se refiere el número 1 será la misma que la que presta a los poseedores de la Tarjeta Sanitaria Individual del Sistema Nacional de Salud, sin que la Administración sanitaria navarra pueda introducir discriminación alguna.*

*5. Lo dispuesto en los apartados anteriores no modifica el régimen de asistencia sanitaria de las personas titulares o beneficiarias de los regímenes especiales de la Seguridad Social gestionados por las mutualidades de Funcionarios Civiles del Estado, Mutualidad General Judicial o Instituto Social de las Fuerzas Armadas, que mantendrán su régimen jurídico especifico conforme al artículo 3.6 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud".*

La Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero, fue recurrida el 4 de diciembre de 2013 ante el Tribunal Constitucional por el Presidente del Gobierno de España, lo que produjo la suspensión automática de la aplicación y vigencia de todos los preceptos contenidos en dicha Ley Foral (artículo 161.2 de la Constitución Española).

Posteriormente, el Tribunal Constitucional, mediante el Auto 114/2014, de 8 de abril, acordó el levantamiento de la suspensión del artículo único de la Ley Foral, manteniendo vigente la suspensión de la disposición adicional única, referida a la complementación de las prestaciones farmacéuticas en la Comunidad Foral de Navarra.

De este modo, la regulación de los destinatarios de la asistencia sanitaria pública en Navarra, contenida en la Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero, y en la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, se encuentra plenamente vigente, con independencia de lo establecido en el 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, declarado constitucional recientemente.

En consecuencia, ante la preocupación observada en distintos colectivos, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó conveniente:

*Sugerir al Departamento de Salud que en Navarra aplique lo dispuesto 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, y en el artículo único 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*

El Consejero de Salud remitió un escrito indicando la intención del Departamento de seguir aplicando la Ley Foral 8/2013 citada, por lo que, a la vista de lo manifestado, la institución dio por concluida su actuación.

### 3.2.21. Fallecimiento de un menor.

**Administración destinataria**: Departamento de Educación.

**Materia**: Educación.

**Actuación**: Supervisión de la actividad administrativa. Recomendación.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió a los padres de un menor, que había fallecido en el mes de marzo de 2016. Los padres expusieron que el menor era estudiante de cuarto de educación secundaria obligatoria de un colegio cuando falleció y, según narraron, en las investigaciones seguidas por la Policía Judicial y por el Juzgado de Instrucción para aclarar las circunstancias de su muerte, se había puesto de manifiesto un posible caso de acoso escolar, que vendría dándose desde el curso anterior, esto es, desde tercero. Tal situación de acoso habría sido generada por varios compañeros, que compartían con él estudios en el colegio y en el equipo de fútbol.

En el marco del proceso judicial, los padres del menor habían sido recibidos por la Juez de Instrucción y por la Fiscal de Menores. Esta última les había comunicado que, conforme a su criterio, lo actuado no permitía concluir la existencia de responsabilidades de naturaleza penal. Asimismo, les había expuesto que su función en el marco del procedimiento abierto se ciñe a tal ámbito penal, sin que le sean posibles actuaciones en otras vías distintas.

Los padres manifestaron que se sentían desamparados y que, aunque pudieran no existir responsabilidades penales -no era su propósito perseguir tales responsabilidades en esa vía-, entendían que deberían producirse actuaciones en el ámbito educativo, y, en concreto, en los contextos escolar y deportivo donde pudieron darse los episodios de acoso. Todo ello con un fin, sobre todo, preventivo, de evitar que se sucedan o repitan casos como el acontecido, y de que los responsables sean conscientes de lo indebido de su conducta.

El Defensor del Pueblo de Navarra, consideró que la petición de la familia era justa, razonable y proporcionada, máxime si se tenía en cuanta que la prevención del acoso escolar es una función debida para la Administración educativa y para los centros escolares que prestan el servicio educativo.

Independientemente de que los hechos o indicios apreciados tuvieran o no relevancia penal, parecía necesario que, existiendo elementos que llevasen a sospechar de un posible caso de acoso escolar, se pusieran en marcha los protocolos, mecanismos o actuaciones que correspondiesen.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de estos hechos al Consejero de Educación y le sugirió que se dirigiera al colegio, a fin de que conociese también tales hechos e impulsase, en su ámbito interno, las actuaciones preventivas o educativas pertinentes contra el acoso escolar. Asimismo, y dada la interrelación de ámbitos escolar y extraescolar que concurrirían en el caso, sugirió al Consejero de Educación que valorase hacer extensiva la comunicación de los hechos sobre un posible caso de acoso a la sociedad deportiva donde jugaba el menor, para que los conociese y, en su caso, adoptase las medidas pertinentes.

Tras dar traslado de los hechos, el Asesor de esta institución designado para el caso accedió al expediente obrante en las dependencias de la Policía Nacional, referente a las investigaciones practicadas por la policía judicial en relación con el fallecimiento del joven.

La investigación policial concluía que: *"Del análisis del conjunto de las declaraciones y exploraciones practicadas en los diferentes entornos de la víctima, así como del análisis de redes sociales en las que (el menor) tenía cuentas activas, los responsables de la investigación policial han podido extraer la existencia de una actividad continuada de insultos, burlas y vejaciones por parte de varios alumnos del colegio(….), reprobables conductas y comportamientos que, sin llegar a poder ser tipificados como delictivos, estarían estrechamente vinculados tanto con la muerte como con los episodios de acoso ("bullying") sufridos por otras alumnas del colegio (…) ya detallados en oficios anteriores".*

A la vista de ello, esta institución consideró necesario recomendar al Departamento de Educación que desarrollase, o instase al colegio en cuestión, una actuación específica en relación con los hechos acaecidos, centrada en el entorno escolar próximo al menor fallecido, con una finalidad preventiva del acoso escolar y, en su caso, de reprobación de las conductas detectadas.

A criterio de esta institución, los hechos que constaban en el expediente, valorados en su conjunto, permitían concluir que el menor sufrió una vulneración reiterada de sus derechos, lesiva de su dignidad y de su derecho a

la integridad moral, calificable de acoso escolar, y que pudo incidir en su decisión final de quitarse la vida.

Esta vulneración, independientemente de la calificación jurídico-penal que pueda o no merecer, resultaba reprobable y reprochable en el ámbito de la Administración educativa; y las actuaciones de detección y prevención del acoso escolar, concebidas como una potestad funcional, esto es, como un derecho-deber, debían de ser necesariamente ejercidas en presencia de elementos como los concurrentes en el caso.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra estimó necesario:

*Recomendar al Departamento de Educación que desarrolle, o inste al colegio afectado, una actuación específica en relación con los hechos padecidos por el hijo de la familia interesada, centrada en el entorno escolar próximo al menor fallecido, con una finalidad preventiva del acoso escolar y, en su caso, de reprobación en el ámbito educativo de las conductas detectadas.*

El Departamento de Educación remitió un escrito indicando que había remitido al colegio un comunicado, en el que, entre otras cuestiones, se les indicaba *que "el centro debe intervenir con el alumnado implicado a través de estrategias educativas, tanto grupales como de atención individual tutorial y de orientación, en colaboración con las respectivas familias".*

Asimismo, manifestaba el Departamento que a lo largo del mes de noviembre se había desarrollado un proceso de mediación entre el colegio y la familia, habiendo firmado ambas partes un acuerdo, por el que el centro iba a remitir un comunicado consensuado a todas las familias del centro, incluida la del menor fallecido.

A la vista de ello, considerando aceptada la recomendación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por concluidas sus actuaciones.

### 3.2.22. Falta de realización de las pruebas de ecografía en el Servicio de Urgencias del Hospital de Navarra en horario nocturno.

**Administración destinataria**: Departamento de Salud.

**Materia**: Sanidad

**Actuación**: Supervisión de la actividad administrativa.

Un medio de la prensa local publicó la carta de un ciudadano que exponía su queja por la falta de realización de ecografías durante la noche del 26 de julio de 2016 en el Servicio de Urgencias del Hospital de Navarra. Según se afirmaba en el escrito publicado, dos personas que acudieron al Servicio de Urgencias del Hospital de Navarra, tras ser atendidas, estuvieron esperando durante horas pendientes de que se les practicara una ecografía. El autor del escrito manifestaba que, al preguntar por las razones de una espera tan prolongada, no recibió una explicación clara.

También algunos ciudadanos se habían dirigido al Defensor del Pueblo de Navarra expresando que se producen esperas excesivas en el Servicio de Urgencias del Hospital de Navarra durante el tramo nocturno para la realización de pruebas de ecografía.

Con la finalidad de conocer con mayor detalle esta problemática, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Consejero de Salud que le informase acerca de la cuestión suscitada, y, en concreto, si se habían detectado incidencias relevantes por demoras en la práctica de pruebas de ecografía en urgencias por la noche, como la denunciada en el caso o similares, y, en su caso, las medidas a adoptar para, si procedía, corregir las deficiencias advertidas.

El Consejero de Salud informó que en los últimos meses se habían producido unos desajustes en las respuestas a solicitudes urgentes de pruebas radiológicas: concretamente, se había constatado que en determinados días había existido una demora mayor que la deseable en la realización de algunas ecografías en horario nocturno, aunque en ninguno de esos casos se habían

derivado consecuencias clínicas relevantes, teniendo todas las emergencias una respuesta inmediata.

No obstante, manifestaba el Consejero que, antes de que el tema saltara a los medios de comunicación, los Servicios de Urgencias y Radiología ya habían identificado el problema y se habían puesto a trabajar para solventar la situación. De esta forma, el Servicio de Radiología había llevado a cabo una reasignación de tareas entre los facultativos de guardia, de modo que se garantizara una respuesta correcta y en tiempo razonable, a cualquier hora del día y de la noche. Además, informaba que se estaba elaborando un Plan de Seguimiento para evitar disfunciones de este o cualquier otro tipo en la atención urgente en el Complejo Hospitalario de Pamplona.

A la vista de la información remitida, y atendiendo a las actuaciones que el Departamento de Salud estaba llevando a cabo y a la disposición de avanzar para mejorar la situación planteada, el Defensor del Pueblo de Navarra procedió a poner fin a su intervención en este asunto.

### 3.2.23. Proposición de Ley Foral de Cuentas Abiertas.

**Institución destinataria**: Parlamento de Navarra.

**Materia**: Transparencia.

**Actuación**: Sugerencia normativa.

A través del Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 104, de 13 de septiembre de 2016, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de las enmiendas presentadas por los grupos parlamentarios a la Proposición de Ley Foral de Cuentas Abiertas.

Una de estas enmiendas, la número 1, presentada por el Grupo Parlamentario Partido Socialista de Navarra, proponía declarar como abiertas y accesibles las cuentas del Parlamento de Navarra, la Cámara de Comptos y el Defensor del Pueblo de Navarra.

Por otro lado, la enmienda número 5, también presentada por el mismo grupo parlamentario, proponía que, de conformidad con el artículo 70 de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de Transparencia y Gobierno Abierto de Navarra, quien considere que un acto u omisión imputable a cualquiera de las instituciones sujetas a la aplicación de la ley foral ha vulnerado su derecho de acceso a la información pública en materia de cuentas abiertas, podrá interponer una reclamación ante el Consejo de Transparencia de Navarra y, en su caso, el recurso contencioso-administrativo previsto en la Ley reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Como puede verse, la enmienda 5, de haberse aprobado, sometería los actos del Parlamento de Navarra, Cámara de Comptos y Defensor del Pueblo de Navarra en materia de acceso a la información de cuentas abiertas al Consejo de Transparencia de Navarra.

A criterio de esta institución, este sometimiento del Defensor del Pueblo de Navarra, e igualmente en lo que se refiere al Parlamento de Navarra y a la Cámara de Comptos, de aprobarse la enmienda, podría ser inconstitucional por oponerse tanto al principio de separación de poderes (Legislativo-Ejecutivo-Judicial) que inspira el ordenamiento jurídico, como a la disposición adicional cuarta de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Los artículos 70 a 72 de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de Transparencia y Gobierno Abierto de Navarra, configuran el Consejo de Transparencia de Navarra como un órgano de naturaleza administrativa, a pesar de su plural composición y de su función independiente, incardinado en el Poder Ejecutivo, cuyas funciones son conocer de las reclamaciones que se presenten contra las resoluciones expresas o presuntas en materia de acceso a la información pública emanadas de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del resto de entidades pertenecientes al sector público de la Comunidad Foral de Navarra, así como de las entidades locales comprendidas en su ámbito territorial y su respectivo sector público, “de conformidad con lo dispuesto en la

disposición adicional cuarta de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**”**.

Conforme al número 1 de esta disposición adicional cuarta de la Ley estatal, que regula la reclamación ante el Consejo de la Transparencia, mientras que la resolución de la reclamación prevista en el artículo 24 de la propia ley estatal corresponde, en los supuestos de resoluciones dictadas por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y su sector público, y por las Entidades Locales comprendidas en su ámbito territorial, al órgano independiente que determinen las Comunidades Autónomas (en el caso de Navarra, al Consejo de la Transparencia de Navarra), en el concreto caso de las resoluciones dictadas por las Asambleas Legislativas y las instituciones análogas al Consejo de Estado, Consejo Económico y Social, Tribunal de Cuentas y Defensor del Pueblo solo cabe la interposición de recurso contencioso-administrativo. Lo cual es corolario del referido principio de separación de poderes que recoge la Constitución española e inspira a todo el ordenamiento jurídico.

Por tanto, no cabe que las resoluciones dictadas por el Parlamento de Navarra, el Consejo de Navarra, la Cámara de Comptos y el Defensor del Pueblo de Navarra puedan ser objeto de ninguna reclamación ante el Consejo de la Transparencia de Navarra, so pena de oponerse a la disposición adicional cuarta de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Esta disposición adicional cuarta de la ley estatal se ha dictado por el Estado, según su disposición final octava, “al amparo de lo dispuesto en los artículos 149.1.1ª, 149.1.13ª y 149.1.18ª de la Constitución”, por lo que la legislación foral viene obligada a su respeto en lo sustancial.

Por ello, y con el fin de que la enmienda número 5 referida a la reclamación de los actos de las instituciones del Parlamento de Navarra, Defensor del Pueblo de Navarra, Cámara de Comptos y Consejo de Navarra, no pueda incurrir en una vulneración del ordenamiento jurídico constitucional, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno comunicar a la Presidenta del

Parlamento de Navarra este riesgo por si valoraba conveniente solicitar algún dictamen o parecer de los servicios jurídicos del Parlamento de Navarra al respecto o trasladar esta preocupación al grupo parlamentario proponente de la enmienda, por si este veía precisa la modificación del texto con el fin de excluir de la reclamación a las instituciones mencionadas.

Esta formulación se realizó con el máximo respeto de la institución hacia la labor del grupo parlamentario proponente y de los restantes en que se organiza la actividad de la cámara y en aras de una mayor seguridad jurídica para todos los operadores jurídicos en la defensa de sus derechos.

En contestación al escrito remitido, la presidenta del Parlamento de Navarra remitió un escrito en el que se indicaba que el 26 de septiembre de 2016 la Mesa del Parlamento de Navarra había acordado, entre otras cuestiones "darse por enterada del escrito del Defensor del Pueblo de Navarra en relación con las enmiendas presentadas por el Grupo Parlamentario Partido Socialista de Navarra a la Proposición de Ley Foral de Cuentas Abiertas".

A la vista de dicho Acuerdo, el Defensor del Pueblo de Navarra procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.

Con posterioridad, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que la Ley Foral 16/2016, de 11 de noviembre de Cuentas Abiertas, publicada en el Boletín Oficial de Navarra de 22 de noviembre de 2016, establece una regulación acorde con la cuestión planteada por esta Institución.

### 3.2.24. Aprobación de mapas de ruidos de los grandes ejes viarios y ferroviarios existentes en Navarra.

**Administraciones destinatarias**: Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y Departamento de Desarrollo Económico.

**Materia**: Medio ambiente.

**Actuación**: Supervisión de la actividad administrativa.

Los mapas de ruido se configuran como un instrumento esencial en la prevención y el análisis del ruido generado por determinadas infraestructuras o por las grandes aglomeraciones urbanas, siendo la contaminación acústica procedente de carreteras, aeropuertos y ferrocarriles un problema que la ciudadanía plantea.

Al respecto, el apartado 1 del artículo 14 de la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, referido a la identificación de los mapas de ruido, establece que:

*"1. En los términos previstos en esta ley y en sus normas de desarrollo, las Administraciones competentes habrán de aprobar, previo trámite de información pública por un período mínimo de un mes, mapas de ruido correspondientes a:*

*a) Cada uno de los grandes ejes viarios, de los grandes ejes ferroviarios, de los grandes aeropuertos y de las aglomeraciones, entendiendo por tales los municipios con una población superior a 100.000 habitantes y con una densidad de población superior a la que se determina reglamentariamente, de acuerdo con el calendario establecido en la disposición adicional primera, sin perjuicio de lo previsto en el apartado 2.*

*b) Las áreas acústicas en las que se compruebe el incumplimiento de los correspondientes objetivos de calidad acústica".*

A través de la página web del Gobierno de Navarra el (http://www.navarra.es/home_es/Temas/Medio+Ambiente/Ruido/Mapas+del+ruido.htm), el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que se había aprobado un mapa del ruido de la Comarca de Pamplona, con varios mapas estratégicos de la aglomeración urbana de dicha comarca, donde se analiza el ruido provocado por la industria, por el tráfico aéreo, ferroviario y rodado, y el ruido total.

Sin embargo, en dicho mapa no se observaba ninguna información referida a los mapas de ruidos de los grandes ejes viarios y ferroviarios existentes en Navarra.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió a la Consejera de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, interesándose por la razón por la que todavía no se encontraban publicados los mapas de ruido de los grandes ejes viarios y ferroviarios existentes en Navarra. Asimismo, indicó al referido Departamento que, en el caso de que la falta de publicación de la información se debiera a que los referidos mapas del ruido todavía no se habían aprobado, esta institución estaba interesada en conocer los motivos por lo que no se había procedido a dicha aprobación y, en su caso, el calendario establecido para su elaboración.

El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, remitió contestación informando que no tiene competencia para aprobar los mapas de ruido de los grandes de ejes viarios y ferroviarios de Navarra, concluyéndose que correspondería dicha aprobación al Departamento de Desarrollo Económico.

A la vista de dicha contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó dicha información al Departamento de Desarrollo Económico.

A fecha de cierre de este informe no se ha recibido la información solicitada al Departamento de Desarrollo Económico.

### 3.2.25. Ampliación del colegio público San Pedro de Mutilva.

**Administración destinataria**: Departamento de Educación.

**Materia**: Educación.

**Actuación**: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió al Alcalde de Aranguren, en representación del Ayuntamiento de este municipio, y a un grupo de madres y de profesoras, de educación infantil y de educación primaria, del colegio público San Pedro de Mutilva, quienes le manifestaron su disconformidad con la ampliación del centro que estaba proyectando por parte del Departamento de Educación.

En la reunión mantenida tanto el Alcalde, como las representantes de la comunidad educativa, coincidieron en su discrepancia con la solución que se estaba barajando (esto es, con la ampliación prevista del centro) para subsanar los problemas de insuficiencia de espacio y que, por la previsible evolución de la demanda, podía agravarse en los próximos años. Todos ellos coinciden en que lo necesario es promover otro centro o edificio nuevo en Mutilva.

Los asistentes expresaron su gran preocupación por que se cree un "macrocentro" educativo (de 900 alumnos), estimando que conllevará una merma significativa de la calidad educativa y en un cambio en la "filosofía" del colegio actualmente existente, basada en la proximidad, familiaridad y cercanía en el trato.

El Alcalde de Aranguren manifestó que el actual colegio se encuentra bien asentado en la idiosincrasia y dimensiones del municipio desde hace décadas, que tiene un nivel de calidad muy alto, y que así es valorado y percibido tanto por los vecinos, como por el conjunto de la comunidad educativa. Por ello defendía que resultaba más acertado completar el edificio del colegio actual con otro centro, en lugar de acometer una ampliación, que podría desfigurar los caracteres actuales del colegio y afectar a la calidad del servicio.

El Alcalde de Aranguren expresó que la construcción de un nuevo centro era la posición compartida por todos los grupos municipales del Ayuntamiento, y que, asimismo, había iniciado contactos con diversos grupos parlamentarios para hacerles llegar el criterio municipal, opuesto a la ampliación del centro proyectada.

Asimismo, el Alcalde ofreció la plena disposición municipal para la creación del nuevo centro y colaborar en una solución consensuada, facilitando incluso terreno para el emplazamiento del nuevo centro (en concreto, informó que el Ayuntamiento puede ofrecer una parcela adecuada a tal fin). Asimismo, el Alcalde expuso que, dada la colindancia de la zona del Soto de Lezkairu con Mutilva, el nuevo centro podría resultar especialmente conveniente para atender la demanda de escolarización que se generará por la existencia de

población joven en el entorno urbano de las citadas zonas de Aranguren y Pamplona (Mutilva, Entremultivas, Lezkairu,…)

Las madres de los alumnos incidían en los inconvenientes que generaría la ampliación: la ampliación proyectada podía resultar insuficiente en unos años, por la evolución de la demanda, lo que acarrearía sucesivas obras; el diseño del centro original responde a las necesidades de un centro de reducida dimensión, lo que dificulta la ampliación en condiciones satisfactorias, particularmente por la insuficiencia de espacios comunes (patio, pasillos estrechos…); las ventajas pedagógicas que ofrece una centro relativamente pequeño podrían perderse, etcétera.

Las docentes que acudieron a la institución expresaron las dificultades que a día de la entrevista estaban encontrando por la evolución del número de alumnos en el centro, temiendo que se agudizasen, y los inconvenientes pedagógicos que, a su juicio, entrañaría la ampliación, que podría afectar al proyecto educativo del centro y, en definitiva, a la calidad del servicio. Se mostraron, al igual que las familias, partidarias de la creación de un nuevo centro.

A la vista de todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dar traslado de esta información y de la posición de las partes implicadas al Consejero de Educación, a fin de que el Departamento de Educación las conociera y las tomase en consideración, con la sugerencia de que dicho Departamento mantuviera una reunión con el Ayuntamiento de Aranguren y con representantes de la comunidad educativa del colegio público San Pedro de Mutilva (padres y madres, profesores y profesoras), con objeto de valorar en profundidad la construcción de un nuevo centro, como alternativa más conveniente a la ampliación del centro actualmente existente e inicialmente prevista, con el calendario que se estimase más adecuado.

El Consejero de Educación remitió un escrito informando que “*El Departamento de Educación tras estudiar las diferentes opciones para dar solución a las necesidades detectadas y previstas, ha decidido ampliar las instalaciones del Colegio Público San Pedro mediante la construcción de un nuevo edificio en*

*una parcela que cederá el Ayuntamiento del Valle de Aranguren. Hasta que el segundo edificio del Colegio Público San Pedro entre en funcionamiento, previsiblemente a partir del curso 2018/2019, se habilitará una nueva aula en las actuales instalaciones, antes del inicio del curso 2017/2018, para cu*brir temporalmente la necesidad de espacio detectada."

A la vista de dicha información, considerando aceptada la sugerencia formulada, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

### 3.2.26. Desacuerdo con la modificación de jornadas y retribuciones de la Policía Foral de Navarra.

**Administraciones destinatarias**: Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

**Materia**: Función pública.

**Actuación**: Revisión normativa. Sugerencia normativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió a una representación de mandos de la Policía Foral de Navarra, quienes manifestaron su preocupación con algunos aspectos y efectos del Decreto Foral 79/2016, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de jornadas y retribuciones de la Policía Foral de Navarra, y de la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril, desarrollada por el citado reglamento.

En el curso de la reunión, los policías que acudieron a la institución manifestaron:

a) Que, como consecuencia, de las modificaciones introducidas, el servicio prestado por la Policía Foral de Navarra podría verse negativamente afectado, dificultándose sobremanera la organización y eficaz funcionamiento de las unidades policiales. A este respecto, según expresaron, el origen de esta problemática estaría relacionado con la pretensión de asimilar la jornada de trabajo de la Policía Foral a la existente para el común de los funcionarios, que impregna diversos aspectos de las modificaciones normativas aprobadas.

En esta línea, manifestaron que la generalidad de cuerpos policiales de nuestro entorno (policías estatales, mossos, ertzaintza, la propia Policía Foral hasta ahora), partiendo de la especialidad de la función policial que recoge la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, habían venido estableciendo un régimen especial en materia de jornadas de trabajo, adecuado a la peculiaridad de tal función.

En el caso de las modificaciones recientemente aprobadas en Navarra, por virtud de tal asimilación o aproximación al régimen común de los funcionarios, y a la lógica y esquemas aplicables en el mismo, podría producirse un menoscabo para la organización de un servicio, el policial, que, por su naturaleza, no responde a los mismos patrones, y que demanda más flexibilidad (operaciones especiales, investigaciones concretas, investigaciones a instancia de los órganos judiciales, periodos específicos, etcétera).

Los policías indicaron que la opción más adecuada, y la que se da en otros cuerpos policiales, sería no regular detalladamente esta cuestión en la ley foral de policías, sino remitirla a un desarrollo reglamentario que respondiera a la especificidad de la función.

b) Que, como consecuencia de las modificaciones introducidas, se iba a producir una afección negativa e injusta en las condiciones de trabajo de un número relevante de miembros de la Policía Foral (unos 280, aproximadamente), que iban a ver mermados sus derechos retributivos muy significativamente.

A este respecto, siendo una de las premisas de la Ley Foral 15/2015, según su exposición de motivos, la situación de desventaja de los funcionarios policiales de Navarra respecto a la de otras Policías Autonómicas –"*nuestros funcionarios policiales son, comparativamente, los peores retribuidos de las diferentes Policías Autonómicas que operan en el Estado pese a que los beneficios que revierten a la sociedad y a la seguridad pública en su conjunto son los mismos*" se señala-, resulta que un importante porcentaje miembros de la Policía Foral iban a ver mermadas de forma notable sus retribuciones.

Según indicaron los policías con los que se reunió el Defensor del Pueblo de Navarra, veían justo que el grueso de policías de Navarra viese mejoradas sus condiciones, pero no a costa de empeorar de forma tan notable las condiciones de otros.

En el curso de la reunión, los asistentes indicaron que habían tratado el asunto tanto con los responsables del Gobierno de Navarra, como con grupos parlamentarios, y que se les había manifestado que estamos ante una ley, como también se había señalado públicamente, claramente mejorable.

Sin embargo, a pesar de ello, no se habían adoptado hasta la fecha de la reunión medidas para mejorarla.

Esta institución consideró razonable la postura que habían transmitido las personas asistentes a la reunión, y estimó que, en los aspectos antes reseñados, podría ser conveniente una valoración y, en su caso, revisión de la normativa aplicable, con el rango que correspondiese.

Por un lado, respecto a la dimensión organizativa de la función policial, dada la especialidad de esta, era presumible que la extrapolación a la Policía Foral de Navarra de las reglas, categorías y criterios aplicables en el régimen común de los funcionarios podía provocar distorsiones o disfunciones, y que pudiera ser más adecuada una regulación específica y adaptada.

Por otro lado, respecto a la afección negativa y concreta a derechos retributivos de algunos miembros de la Policía Foral, no cabía dejar de manifestarse que, medidas restrictivas de esta naturaleza, dada su excepcionalidad, habían de compatibilizarse con los principios constitucionales de la actuación de los poderes públicos, entre ellos, el de seguridad jurídica y el de interdicción de la arbitrariedad, lo que remitía a un posible debate sobre la previsibilidad, proporcionalidad y congruencia de la medida con los fines de interés público perseguidos.

A la vista de todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró preciso dar traslado de esta información al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para que la conociera y la tomara en consideración,

con la sugerencia de que se valorase una modificación legal en los aspectos reseñados, de forma que se atendiese de la forma más adecuada a la especificidad de la función policial y que, en todo lo posible, no se afectase negativamente a los derechos de los funcionarios, incluidos los retributivos.

En contestación a dicha sugerencia, la Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, remitió una copia de la Orden Foral 184/2016, de 27 de octubre, por la que se inicia el procedimiento de elaboración de un anteproyecto de Ley Foral por el que se regulan las Policías Locales de Navarra, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Final Primera de la Ley 15/2015, de 10 de abril, modificándose al propio tiempo las Leyes reguladoras de las Policías de Navarra, a fin de resolver la problemática detectada en su aplicación.

A la vista de dicha contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones, dando por aceptada la sugerencia formulada.

### 3.2.27. Instalación de velatorios en los bajos de viviendas.

**Administraciones destinatarias**: Departamento de Salud; Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local; y Federación Navarra de Municipios y Concejos.

**Materia**: Medio ambiente.

**Actuación**: Revisión normativa. Sugerencia normativa.

Durante los últimos años, esta institución ha recibido varias quejas frente a ayuntamientos de Navarra, por la apertura de velatorios o tanatorios y por su ubicación en los bajos de edificios residenciales.

Además de las quejas presentadas en esta institución, en los medios de comunicación se han publicado noticias relativas a este mismo asunto, ante la oposición de un número significativo de vecinos a instalaciones de las características y emplazamiento mencionados.

En síntesis, las personas que manifiestan su oposición vienen a entender que es más adecuado que los tanatorios o velatorios se ubiquen en inmuebles separados de las viviendas, por los efectos que genera la actividad (presencia de cadáveres, residuos de la actividad, concentración y afluencia constante de personas, tráfico circundante, efectos psicológicos negativos en la percepción de potenciales compradores de las viviendas, etcétera). Las personas afectadas expresan también su deseo de ser consultados y de participar en los procedimientos de autorización de estas actividades, a fin de poder manifestar su oposición, preocupación e inquietudes.

Cabía afirmar, según entiende esta institución, a la vista de la reacción que genera la instalación de velatorios o tanatorios bajo viviendas, que estamos ante un asunto que suscita controversia social.

A las instalaciones mencionadas les es de aplicación el Decreto Foral 297/2001, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Sanidad Mortuoria, y, en particular, el capítulo II de su título II (“velatorios y tanatorios”).

El artículo 34 del Decreto Foral considera velatorios *"todo establecimiento autorizado para realizar prácticas de estética del cadáver, exposición y vela del mismo"*, y el artículo 35 establece los requisitos que han de cumplir los mismos.

Por su parte, el artículo 36 de la citada norma conceptúa los tanatorios como *"todo establecimiento que reúna las condiciones establecidas para los velatorios y que, además, esté autorizado para realizar prácticas de tanatopraxia",* fijando el artículo 37 los requisitos de los mismos.

El artículo 38 del decreto Foral establece, como condiciones de funcionamiento de los velatorios y tanatorios, que *"el instrumental utilizado en las prácticas de estética de cadáveres y de tanatopraxia será preferiblemente desechable. Si el material que se utiliza no es desechable, se dispondrá de un sistema de limpieza y esterilización adecuados"; que "todos los residuos generados, tanto en velatorios como en tanatorios, se gestionarán de acuerdo con la legislación vigente que le sea de aplicación";* y que *"deberá garantizarse el cumplimiento de las condiciones establecidas en la legislación vigente en materia de ruidos y*

*vibraciones".*

Y el artículo 39 dispone que *“la autorización del establecimiento de velatorios y tanatorios corresponde a los municipios en cuyo término se ubiquen. Con carácter previo, se deberá disponer de informe favorable sobre el proyecto técnico emitido por el Departamento de Salud”.*

Se trata, por tanto, de establecimientos en los que se reciben cadáveres humanos, se realizan actividades de tratamiento con ellos y se generan residuos y materiales desechables que han estado en contacto con los cadáveres, sujetos a la normativa de residuos, amén de los actos que conllevan el traslado de los cadáveres, las visitas de familiares, la presencia de féretros y coronas mortuorias, la presencia de vehículos funerarios, etcétera.

La normativa aprobada por las comunidades autónomas permite constatar diversas soluciones en cuanto al emplazamiento de estas instalaciones y a su separación respecto a las viviendas.

En algunas de ellas, como es el caso Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, La Rioja o Madrid, se opta por que la instalación de tanatorios y velatorios se ubique en edificios de uso exclusivo funerario y aislados o independientes de otros.

A la vista de todo lo expuesto, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente dar traslado de la anterior información al Departamento de Salud para que la conociese y tomase en consideración, con la sugerencia de que se valorase una modificación del Decreto Foral 297/2001, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Sanidad Mortuoria de Navarra, para que en el mismo se establezca que los futuros tanatorios y velatorios se sitúen en edificios aislados o independientes de los residenciales.

Por otra parte, esta institución comprobó que la normativa vigente podía suscitar dudas en cuanto a si tales actividades de tanatorio o velatorio estaban sometidas a licencia de actividad clasificada, conforme a las previsiones de la Ley Foral de Intervención para la Protección Ambiental y a la normativa que la complementa o desarrolla.

En este sentido, en algún caso, el municipio siguió el procedimiento previsto para la autorización de actividades clasificadas, con las garantías de participación inherentes al mismo, y, en algún otro caso, considerando que la actividad es inocua, no se aplicó dicho procedimiento y el trámite fue el propio de las licencias urbanísticas de obras.

A juicio de esta institución, independientemente de la posición que se sostenga respecto al emplazamiento y uso exclusivo de los inmuebles donde se desarrollen las actividades de velatorio o tanatorio, las mismas, *a priori*, por su naturaleza y potenciales efectos, son susceptibles de causar afección al ambiente, en el sentido amplio que tiene este término. En esta línea, cabe considerarse significativo que la propia norma sanitaria antes citada remita a lo dispuesto en la legislación sobre residuos o la legislación sobre ruidos y vibraciones.

Además, por la afección percibida por los vecinos ante este tipo de instalaciones, se consideró razonable concluir -máxime atendiendo a los principios que disciplinan la más reciente legislación en materia de transparencia y participación-, que la autorización de las mismas debiera venir precedida de un procedimiento que garantice la posibilidad de participar, alegar u oponerse a la actividad, como es el caso del procedimiento de licencias de actividad clasificada.

Por ello, a la vista de todo lo expuesto, y al margen de la interpretación sobre el ordenamiento jurídico que pueda sostenerse respecto a si tiene que tramitarse o no el procedimientos de actividad clasificada, el Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de esta información al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, para que la conociese y la tomase en consideración, con la sugerencia de que se valorase una modificación puntual de la normativa foral de intervención sobre la protección ambiental, para que la misma declarase, de forma expresa, el sometimiento de las actividades de velatorio y tanatorio como clasificadas, con los efectos que de ello se derivan a efectos del procedimiento de obtención de la autorización y de la participación y audiencia de los vecinos al emplazamiento y demás ciudadanos.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de esta información y de las actuaciones realizadas a la Federación Navarra de Municipios y Concejos, para que, si lo veía preciso la difundiese entre las entidades locales de Navarra, con la sugerencia de que, si así lo estimaban y solicitaban los municipios competentes, les asesorase en la elaboración de la normativa urbanística municipal tendente a procurar que las instalaciones de tanatorio o velatorio se emplacen en edificios que no tengan un uso residencial (por ejemplo, mediante la puesta a disposición de un modelo general de ordenanza municipal).

El Departamento de Salud remitió una contestación informando que, atendiendo a criterios sanitarios, no apreciaba motivo para una modificación normativa.

Por su parte, el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local remitió un informe de cuya lectura no cabía entender hasta el momento aceptada la sugerencia y adoptadas medidas conformes con la misma.

La Federación Navarra de Municipios y Concejos comunicó que, mientras no se llevasen a cabo modificaciones normativas por parte del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y por parte del Departamento de Salud, no podía realizarse ninguna instrucción o asesoramiento general por la Federación Navarra de Municipios y Concejos sobre tal extremo. No obstante, manifestaban que darían cuenta de las actuaciones realizadas por esta institución en el seno de la Comisión Ejecutiva de la Federación, con el fin de que sus miembros tuviesen conocimiento de las mismas.

A la vista de tales contestaciones el Defensor del Pueblo dio por concluidas sus actuaciones en relación al asunto planteado.

### 3.2.28. Fallecimiento de un detenido en dependencias policiales.

**Institución destinataria**: Defensora del Pueblo de España.

**Materia**: Seguridad ciudadana.

**Actuación**: Traslado de información.

El 26 de octubre de 2016 dos medios de prensa editados en Navarra publicaron noticias acerca de la muerte de una persona detenida en las dependencias de la Comisaría de la Policía Nacional de Pamplona.

Según las noticias publicadas, la citada persona, un joven de origen senegalés, habría muerto en dichas dependencias después de haber sido detenida por tráfico de drogas y atentado contra la autoridad.

Habida cuenta de la competencia de supervisión de la Administración General del Estado, y de la consideración de la institución de la Defensora del Pueblo de España como mecanismo nacional de prevención, el Defensor del Pueblo de Navarra trasladó estos hechos a la misma, a fin de que los conociese y, si apreciaba motivos para ello y lo viera oportuno, valorase realizar alguna actuación preventiva en el ámbito de sus competencias, si a ello hubiera lugar.

La Defensora del Pueblo de España comunicó que la Dirección General de la Policía había remitido un informe donde se confirmaba que, sobre las 14 horas del día 25 de octubre de 2016, falleció un ciudadano senegalés de cuarenta y dos años en dependencias de la Jefatura Superior de Policía de Navarra, cuando se encontraba en la sala de espera, previo a ser ingresado en calabozos.

La intervención policial habría tenido lugar una hora antes, cuando el ciudadano circulaba en una motocicleta a gran velocidad realizando maniobras en zigzag, por lo que, en previsión de posibles incidentes, le fue dado el alto por una dotación de la Policía Nacional que iba en un vehículo policial camuflado. Tras bajarse de la motocicleta, el ciudadano agredió al policía que se había acercado para identificarlo, quien inmediatamente fue auxiliado por sus compañeros y por ciudadanos testigos de los hechos. Tras conseguir reducir y engrilletar al ciudadano, sin que le fuese causada ninguna lesión, tal y como consta en el informe preliminar de la autopsia, fue introducido en un vehículo policial con distintivos, que actuó en apoyo a los agentes actuantes y

trasladado a dependencias policiales en calidad de detenido, por su presunta participación en un delito de atentado a agente de la autoridad, resistencia/desobediencia.

Una vez en Jefatura, el ciudadano se encontraba sentado en un banco a la espera de su ingreso en calabozos, cuando perdió el conocimiento. Tras comprobarse que no respiraba y que parecía no tener pulso, se solicitó inmediata asistencia de los servicios sanitarios. La ambulancia tardó unos cinco minutos en llegar, efectuándose durante ese tiempo maniobras de reanimación cardiopulmonar por parte de los funcionarios allí presentes, de las que se hicieron cargo los sanitarios tras su llegada.

Las grabaciones de las cámaras de seguridad de las dependencias policiales se adjuntaron al atestado policial instruido por estos hechos, siendo todo ello remitido al Juzgado de Instrucción número 5 de Pamplona, quien entiende de los mismos en las Diligencias Previas número 2695/2016.

Por ello, la Defensora del Pueblo de España comunicó que procedía a suspender la investigación hasta que fueran resueltas las Diligencias Previas, instando a la Dirección General de la Policía a que le diese traslado de la resolución judicial que pusiese fin al procedimiento.

### 3.2.29. Situación de colapso en la oficina del Documento Nacional de Identidad de Pamplona.

**Institución destinataria**: Defensora del Pueblo de España.

**Materia**: Seguridad ciudadana.

**Actuación**: Traslado de información.

Un sindicato denunció en los medios de comunicación un “nuevo colapso” en la oficina del Documento Nacional de Identidad de Pamplona.

Según lo publicado, la plantilla había sufrido la merma de diez puestos de trabajo en los últimos cuatro años, seis de ellos en 2016, a lo que se unía la existencia de una baja de larga duración de carácter irrecuperable. La falta de

sustitución de los empleados públicos provocaba, según se denunciaba públicamente, largas colas desde la madrugada para coger números de asistencia presencial, con las consiguientes esperas excesivas por parte de los ciudadanos destinatarios del servicio. Esta situación de falta de efectivos se padece con especial intensidad cuando se aproximan periodos festivos (vacaciones de verano, de Navidad, “puente foral”, etcétera), en los que se incrementa la demanda del servicio por razón de viajes vacacionales al extranjero.

También según lo publicado, la Jefatura Superior de Policía de Navarra habría pedido más personal para la oficina del DNI, asegurando ser consciente del colapso que se produce cada vez que llegan periodos vacacionales.

Habida cuenta de su competencia de supervisión de la Administración General del Estado, el Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de estos hechos a la Defensora del Pueblo de España, a fin de que los conociese y, si apreciaba motivos para ello y lo veía oportuno, valorase realizar alguna actuación sobre el asunto, con vistas a la mejora de la problemática denunciada en la prestación del servicio público aludido, con mayor razón si se trata del servicio encargado de los documentos oficiales de identidad y pasaportes de los ciudadanos.

La Defensora del Pueblo de España remitió un escrito informando que había iniciado actuaciones ante los organismos administrativos competentes, y que, una vez recibida la información solicitada, daría traslado de su contenido.

A fecha de cierre del presente informe no se ha recibido más información al respecto.

### 3.2.30. Infrautilización del centro penitenciario de Pamplona. Traslado de presos navarros al centro de Pamplona que lo soliciten.

**Administración destinataria**: Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

**Materia**: Seguridad ciudadana.

**Actuación**: Sugerencia.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de varias noticias que ponían de manifiesto la infrautilización del centro penitenciario de Pamplona.

Según lo publicado en los medios de comunicación, ocho de los catorce módulos con los que cuenta el centro permanecen cerrados, y, actualmente, habría únicamente doscientas setenta personas reclusas, cifra muy inferior a la máxima capacidad del centro.

Paralelamente a esta situación del centro penitenciario, esta institución, en el ejercicio de su actividad, viene recibiendo durante estos años algunas quejas y peticiones relativas al derecho de personas navarras, presas en centros penitenciarios ubicados fuera de Navarra, a cumplir sus condenas en un ámbito próximo a su entorno familiar o social. Estos ciudadanos, en algunos casos con situaciones personales, familiares o de salud particularmente problemáticas, piden poder cumplir sus condenas en Navarra, sin que la lejanía de sus lugares de origen suponga un gravamen adicional a la pena personal privativa de libertad, ni un perjuicio para sus familiares.

Esta institución, que vela por la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, con funciones de supervisión de la actividad administrativa en lo que afecte a materias en que la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra otorga competencias a la Comunidad Foral, estima que estas peticiones podrían ser favorablemente atendidas por los poderes públicos, de forma que los ciudadanos navarros privados de libertad y que deseen cumplir sus condenas en Navarra puedan ver satisfecha tal pretensión, por ser ello conforme con los principios generales que inspiran el Derecho penitenciario (entre ellos, los de proximidad en el cumplimiento de la pena y proporcionalidad), con los fines de reinserción social y de desarrollo integral de la personalidad que la Constitución establece para la pena y con el disfrute de los derechos fundamentales no afectados por el contenido del fallo condenatorio.

En este contexto, habida cuenta de que, de conformidad con la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, es competencia de Navarra la ejecución de la legislación del

Estado en materia penitenciaria, el Defensor del Pueblo de Navarra trasladó esta información a la Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, con la sugerencia de que valorase realizar, si así lo veía oportuno, las gestiones que estime pertinente ante la Administración General del Estado para procurar, en el mayor grado posible, que los ciudadanos navarros que deseen cumplir sus condenas en Navarra puedan ver satisfecha tal petición.

La Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, remitió un escrito trasladando su criterio favorable a la sugerencia formulada, y a proceder en el sentido que se deriva de la misma.

A la vista de dicha contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la sugerencia formulada y dio por concluidas sus actuaciones.

### 3.2.31. Adelanto de la renta garantizada y de ayudas de emergencia por parte de Cáritas de Navarra.

**Administraciones destinatarias**: Departamento de Derechos Sociales y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

**Materia**: Bienestar social.

**Actuación**: Supervisión de la actividad administrativa. Recomendaciones.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que Cáritas Diocesana de Navarra seguía realizando adelantos de la renta de inclusión social (ahora renta garantizada). Según indicaba el representante de dicha organización, a 30 de noviembre de 2016 habían realizado 3.845 adelantos, lo que había supuesto "más trabajo para el personal de administración y que tengamos que tener 300.000 euros de liquidez a disposición de las necesidades del Gobierno".

Según la noticia publicada, el director de Cáritas de Navarra deseaba que la organización no tuviese que hacer esto, puesto que se sentían incómodos en el papel de adelantador de ayudas.

Igualmente, el director subrayaba que un año más el Ayuntamiento de Pamplona les había solicitado que cubriesen las ayudas de emergencia mientras la caja del Consistorio “está cerrada" y esperaba que esto cambiase, ya que "los pobres no entienden de ejercicios económicos".

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Derechos Sociales y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para que le informaran sobre su posición acerca de la problemática planteada, así como, en su caso, las medidas que iban adoptar para asegurar el pago puntual de la renta garantizada o de las ayudas de emergencias a sus beneficiarios.

El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña remitió un informe reconociendo que, por razones de la tramitación administrativa, hay un periodo en el año en el que hay que cerrar dicha caja, ya que exige una rendición exhaustiva de todos los pagos realizados y cancelación de la misma para poder poner operativa la nueva caja fija precisamente por el tratamiento especial que tiene de agilidad en los pagos, se pagan en el plazo de una semana o menos las ayudas solicitadas.

Manifestaba el Ayuntamiento su consciencia del perjuicio que se ocasiona con el cierre de dicha caja fija, motivo por el que se estaban trabajando para intentar acortar plazos y que no se produjese ese cierre, y que, en caso de que tenga que ser así, que es lo que pasa a día de hoy, dicho plazo fuese lo menor posible.

Por su parte, el Departamento de Derechos Sociales, remitió el siguiente informe:

> *“Ha sido y es una preocupación de la Dirección General de Inclusión y Protección Social de este Departamento poder responder en tiempo y forma a todas y cada una de las solicitudes de Renta Garantizada (anterior Renta de Inclusión Social). De hecho, los tiempos de respuesta a lo largo de los dos últimos años siempre han estado dentro del periodo establecido legalmente. No obstante, dado que dicho plazo legal es de tres meses desde*

*el registro de la solicitud en el Gobierno de Navarra hasta su notificación efectiva, la respuesta de la Administración en este tipo de prestación social, aún dentro del plazo establecido, no es todo lo ágil que las necesidades de las personas solicitante precisan; por lo que se ha continuado con el sistema de anticipos de la prestación por parte de Cáritas, de modo que una vez valorada la solicitud, y previa solicitud del servicio social de base correspondiente, se comunica a Cáritas la valoración positiva y procede a anticipar la Renta Garantizada a las personas que lo precisan. Posteriormente se reintegra a Cáritas la cuantía por ella anticipada.*

*Para evitar este mecanismo, que mejora en un máximo de 20 días el cobro, se están poniendo en marcha las siguientes actuaciones:*

a. *Disminución de los tiempos de valoración y resolución. Se está dando un tratamiento diferenciado a las solicitudes nuevas de las de renovación, precisando la revisión de éstas últimas de menos tiempo que aquéllas. Así se ha pasado de 654 expedientes valorados en el mes de noviembre a 1265 en diciembre y a 1055 hasta la fecha (25 de enero de 2017).*

b. *Se está revisando con la Dirección General de Presupuestos la posibilidad de incrementar a 3 veces al mes los pagos de Renta Garantizada, por lo que tras la valoración de la solicitud el abono efectivo se produzca en un máximo de 8 días. Esta medida podrá implementarse en febrero.*

c. *Se está revisando el procedimiento para los casos de renovación para que además de ser valorados con mayor celeridad, no se produzcan cortes de la prestación durante el mes o meses de valoración, para ello se está estudiando la posibilidad de que una vez identificada la solicitud de modo automatizado, se proceda a una resolución provisional de concesión por dos meses y regularización al tiempo de valoración de la solicitud. Esta medida se incluirá en el desarrollo reglamentario que se está preparando de la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la Inclusión Social y a la Renta Garantizada.*

*Con estas tres medidas se estima que en entre los meses de marzo a abril de 2017 desaparecerá el sistema de anticipos antes descrito."*

A la vista de tales informes, el Defensor del Pueblo de Navarra indicó al Ayuntamiento de Pamplona- Iruña y al Departamento de Derechos Sociales que la Ley Foral de Servicios Sociales, en su artículo 5, letra b), establece que el sistema de servicios sociales funcionará con arreglo al principio de responsabilidad pública, en cuya virtud "los poderes públicos deberán garantizar la disponibilidad de los servicios sociales mediante la regulación y aportación de los medios humanos, técnicos y financieros necesarios para el funcionamiento y la coordinación del sistema".

Las ayudas de emergencia y la prestación de la renta garantizada están configuradas como de responsabilidad pública, tanto en el reconocimiento del derecho, como en el pago del mismo.

Por ello, a juicio de esta institución, el sistema de adelantos de la renta de inclusión social o garantizada y de las ayudas de emergencia a través de *Cáritas*, no se acomoda al citado principio general del sistema de servicios sociales, ni al carácter público de la prestación que nos ocupa.

Por ello, aun considerando positivamente las medidas que anunciaban tanto el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, como el Departamento de Derechos Sociales en los informes emitidos, el Defensor del Pueblo de Navarra vio necesario formular sendas recomendaciones al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y al Departamento de Derechos Sociales, para que adoptasen todas las medidas necesarias para hacer desaparecer los adelantos, a través de la entidad benéfica Cáritas, de las ayudas de emergencia y de la renta garantizada (anterior renta de inclusión social), conforme al principio de responsabilidad pública.

El Ayuntamiento de Pamplona- Iruña remitió un escrito indicando que acepaba la recomendación formulada, reiterando que el expediente de Ayudas de Emergencia es un expediente con trato prioritario en todas las Áreas de del Ayuntamiento que intervienen en el procedimiento de aprobación, concesión, intervención y pago.

Asimismo indicaba que seguían trabajando para acortar plazos y evitar el cierre de la Caja, y para que el primer día del año 2018 se publique ya la nueva convocatoria de Ayudas de Emergencia, correspondiente al año 2018 y así se pueda proceder al pago inmediato de dichas ayudas.

A fecha de cierre del presente informe, no se había recibido contestación del Departamento de Derechos Sociales a la recomendación formulada.

### 3.2.32. Limitaciones que impone la ley 272 del Fuero Nuevo a la capacidad dispositiva del testador en caso de matrimonio en segundas nupcias.

**Institución destinataria**: Parlamento de Navarra.

**Materia**: Derecho civil foral.

**Actuación**: Sugerencia normativa.

Una ciudadana presentó una queja relativa a la regulación de la Compilación de Derecho Civil de Navarra, por las limitaciones que este impone a la capacidad dispositiva del testador en el caso de matrimonio en segundas nupcias.

Exponía la interesada que posee la condición civil foral navarra, esta casada en segundas nupcias y tiene hijos de su anterior matrimonio. Como consecuencia de ello, y por causa de lo previsto en el Fuero Nuevo, no tiene la misma libertad al testar que quienes están casados en primeras nupcias, lo que considera discriminatorio.

Recibida la queja, esta institución se dirigió al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, solicitando que informara al respecto.

Por parte del Departamento, se remitió a esta institución un informe jurídico, que ponía de manifiesto lo siguiente:

a) La limitación de la libertad de disponer *mortis causa* a la que se hace referencia está contenida en la ley 272 del Fuero Nuevo, modificada mediante Ley Foral 5/1987.

b) La ley 272 ha sido aplicada por los órganos jurisdiccionales, que han seguido criterios interpretativos diferentes (se citan en el escrito las resoluciones judiciales comprensiva de tales criterios diversos).

c) Estamos ante una cuestión que admite diferentes soluciones en el marco de la Constitución y del Derecho Civil Navarro, tratándose, en definitiva, de una decisión de política legislativa.

Esta institución, comprobó que la ley 272 de la Compilación de Derecho Civil de Navarra establece:

*"Los hijos de anterior matrimonio no deberán recibir de sus padres menos que el más favorecido de los hijos o cónyuge de ulterior matrimonio. Si los hijos de cualquier matrimonio premurieran se dará en todo caso el derecho de representación en favor de sus respectivos descendientes.*

*Si recibieren menos, el defecto se corregirá igualando a los perjudicados con cargo a los beneficiados, sin alterar las participaciones de los demás. Sólo podrán ejercitar la acción de inoficiosidad los hijos o descendientes perjudicados o sus causahabientes y habrán de interponerla dentro de los cuatro años siguientes a contar del fallecimiento del disponente. Cuando el causante, en acto ínter vivos o mortis causa, hubiera atribuido al nuevo cónyuge o a los descendientes de ulterior matrimonio bienes determinados cuyo valor resulte excesivo, podrán aquéllos compensar a los descendientes de anterior matrimonio con bienes de la herencia o con dinero.*

*Este derecho de los hijos de anterior matrimonio no se dará respecto a las disposiciones en favor de cualesquiera otras personas".*

*Lo establecido en esta Ley no se aplicará a los hijos de anterior matrimonio que en testamento o pacto sucesorio hubieren sido desheredados por cualquiera de las causas de los artículos 852 y 853 del Código Civil".*

Por lo tanto, la norma establece limitaciones específicas al principio general de libre voluntad del testador, a favor de los hijos tenidos en anterior matrimonio.

Esta institución, a la vista de la cuestión suscitada, y de las diversas interpretaciones judiciales que se han sostenido sobre el precepto, y de las diferentes posiciones posibles sobre la oportunidad de la norma, conocedora de que en el Parlamento de Navarra se ha constituido una ponencia para la revisión y actualización del Fuero Nuevo, estimó oportuno trasladar la cuestión al Parlamento de Navarra para su conocimiento y, al mismo tiempo, formular la siguiente sugerencia:

*"Sugerir al Parlamento de Navarra que la Ponencia constituida para la revisión y actualización del Fuero Nuevo o Compilación del Derecho Civil Foral de Navarra aborde la cuestión y analice una posible modificación de la ley 272 de la norma citada si considera apropiado eliminar la actual limitación legal específica a la libre disposición del testador, a favor de los hijos de anterior matrimonio".*

La Presidenta del Parlamento de Navarra remitió un escrito comunicando el acuerdo de 9 de enero de 2017 de la Mesa del Parlamento de Navarra, por la que se da por enterada de la sugerencia formulada y se traslada la misma a los miembros de la ponencia para revisar, actualizar y adaptar el Fuero Nuevo a la realidad social navarra del siglo XXI.

A la vista de dicho acuerdo, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la sugerencia, y por finalizadas sus actuaciones.

### 3.2.33. Detención de una cooperante navarra por las autoridades griegas.

**Instituciones destinatarias**: Defensora del Pueblo de España, Defensor del Pueblo de Grecia.

**Materia**. Justicia.

**Actuación**: Traslado de información.

A través de los medios de comunicación, esta institución tuvo conocimiento de la detención por las autoridades griegas de una ciudadana navarra miembro de una ONG, cuando, según se relata, trataba de embarcar en un ferry con una autocaravana en la que viajaban ocho personas refugiadas.

Según se publicaba en los medios de comunicación, existía la posibilidad de que la ciudadana fuese acusada por las autoridades griegas de "tráfico de personas", un delito que, según parece, estaría penado con más de tres años de cárcel por el Código Penal griego. Por otra parte, los medios de comunicación publicaban que el caso ha sido puesto en conocimiento de la Embajada y del Consulado de España en Grecia, quienes habrían declarado estar al tanto del asunto.

El Gobierno de Navarra se interesó por la situación de la detenida y, siempre según los medios de comunicación, sin compartir los métodos utilizados en la protesta, se había mostrado comprensivo con la indignación social existente por cómo se estaba tratando a las personas que buscan refugio en Europa. Asimismo, el Gobierno de Navarra había mostrado su disposición a trabajar porque lo sucedido tuviese un desenlace positivo y proporcionado a su "*carácter de acto de desobediencia civil con una finalidad exclusiva de denuncia social y crítica política*", reflexión que esta institución comparte por considerarla más ajustada a los hechos y a la finalidad perseguida por la cooperante detenida.

A la vista de lo preocupante de la situación, esta institución se dirigió a la Defensora del Pueblo dándole traslado de la información y sugiriéndole que intercediera, en la medida de lo posible, ante el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, a efectos de procurar que se alcanzase una solución favorable para la cooperante navarra detenida y a la que podría formulársele una imputación tan desproporcionada.

Igualmente, el Defensor del Pueblo de Navarra puso estos hechos en conocimiento del Defensor del Pueblo de Grecia, solicitándole, que se interesase por la situación de los detenidos y por la efectividad de sus derechos.

El Defensor del Pueblo de Grecia remitió contestación informando

Por su parte, la Defensora del Pueblo de España informó que, a las pocas horas de la recepción del escrito del Defensor del Pueblo de la Navarra, tuvo conocimiento de que la cooperante navarra había sido puesta en libertad. Por ello, dado que la Defensora del Pueblo de España únicamente puede supervisar la actuación de la administración española y las actuaciones procesales que afectaban a la ciudadana navarra dependían de la jurisdicción de Grecia, procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.

### 3.2.34. Declaración de los Defensores del Pueblo sobre la situación humanitaria catastrófica en Siria.

**Institución destinataria**: Defensora del Pueblo Europeo.

**Materia**. Bienestar social.

**Actuación**: Declaración.

La Defensora del Pueblo de España y los Defensores del Pueblo autonómicos remitieron una carta a la Defensora del Pueblo Europeo, en la que entre otras cuestiones, se indicaba lo siguiente:

> "Solicitarle *si le parecía oportuno, una declaración sobre la catastrófica situación humanitaria en algunas ciudades de Siria, especialmente en Alepo, como consecuencia de la ruptura de la tregua y de la imposibilidad de atender a la población. Dicha declaración podría ser remitida al Comisario de Seguridad, a la Alta Representante de la Unión para Asuntos Exteriores y Política de Seguridad, así como al Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa.*
>
> *Consideramos que sería bueno escuchar una voz más que denunciara las circunstancias tan dramáticas por las que pasan las poblaciones afectadas, y clamar por el mantenimiento de una tregua.*

La iniciativa pretendía unir las voces de todos los Defensores de Derechos Humanos a las de quienes trabajan e intentan atender a aquellas personas que

en ciudades de Siria padecen las terribles consecuencias de la guerra.

### 3.3. XXXI JORNADAS DE COORDINACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO: LA INVASIÓN DEL DOMICILIO POR RUIDOS.

**Jornadas celebradas en el Parlamento de Navarra el 22 y 23 de septiembre de 2016.**

Conscientes de que España es, según la OMS, uno de los países más ruidosos del mundo y de que es necesario proteger de una forma más eficaz el derecho de los ciudadanos a que su domicilio permanezca libre de inmisiones ruidosas, los defensores del pueblo de España abordaron esta cuestión en las XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que versaron sobre "La invasión del domicilio por ruidos: la inviolabilidad del domicilio y el derecho a la integridad física y psíquica", y que se celebraron los días 22 y 23 de septiembre de 2016 en Pamplona, en el Parlamento de Navarra**.**

Con carácter previo, en el mes de mayo, tuvo lugar un taller preparatorio de las jornadas de coordinación, que fue organizado por el Ararteko del País Vasco y que se desarrolló en Vitoria-Gasteiz.

Las jornadas fueron inauguradas por la Presidenta de la Comunidad Foral de Navarra, la Presidenta del Parlamento de Navarra y la Defensora del Pueblo de España.

En los debates, participaron los titulares de las diferentes defensorías del pueblo: el Defensor del Pueblo, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Valedor do Pobo de Galicia, el Diputado del Común de Canarias, el Ararteko del País Vasco, el Justicia de Aragón, el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León y el Defensor del Pueblo de Navarra.

Durante las jornadas, se expusieron las medidas que las administraciones pueden adoptar para hacer frente al ruido y proteger el domicilio particular de los ciudadanos frente a las diversas fuentes de ruido.

También se analizaron las consecuencias penales que se derivan para quienes invaden los domicilios de los ciudadanos mediante la emisión de ruidos de forma continua y elevada, poniendo en riesgo la integridad de los residentes.

Asimismo, se conocieron los mecanismos que el derecho civil pone a disposición de quienes ven invadido su domicilio por ruidos procedentes de terceros y que no tienen el deber de soportar.

También se organizaron dos mesas redondas: la primera, formada por representantes de la policía municipal de Pamplona y de la Policía Foral y por un miembro de la unidad administrativa ambiental del ayuntamiento de Zaragoza, que describieron el modo de actuar de la policía y de los municipios cuando reciben denuncias de los ciudadanos por ruidos en su domicilio; la segunda mesa la integraron representantes de municipios: un teniente de alcalde del ayuntamiento de Pamplona, el alcalde Tudela, y el teniente de alcalde de medio ambiente del ayuntamiento de Málaga, quienes dieron su valoración sobre la actuación municipal frente a la contaminación acústica.

Al término de las jornadas, los defensores del pueblo alcanzaron las siguientes conclusiones:

1º. Los poderes públicos (y, en particular, las administraciones competentes) deben promover cambios en las prácticas sociales que originan la contaminación acústica e impulsar la concienciación de la sociedad sobre sus perniciosas consecuencias para la ciudadanía, mediante la educación escolar y campañas formativas e informativas dirigidas a sensibilizar a la población.

El ruido debe ser tratado como un problema de entidad que afecta seriamente a la calidad de vida de las personas.

2º. La garantía del derecho a un medio ambiente adecuado en los espacios rural y urbano y, de manera singular, en las viviendas, exige que los poderes públicos sean conscientes y asuman su función pública de control ambiental de la contaminación acústica, cualquiera que sea el foco emisor que la origine, cuando se superan los límites establecidos por las normas.

El ejercicio de esta función pública, como expresión de una buena administración al servicio de la ciudadanía, debe tener como objetivo irrenunciable garantizar el derecho a un domicilio libre de ruidos que permita a sus residentes disfrutar de su derecho al descanso.

3º. Con esta finalidad, las administraciones públicas deben ejercer, de forma eficaz y eficiente, las potestades que tienen asignadas en el ámbito de la ordenación del territorio, la planificación urbanística y el control y la disciplina ambiental, con el objeto de prevenir, evitar, y en su caso, suprimir la contaminación acústica que impida o limite el ejercicio de los derechos fundamentales.

4º. El ejercicio de la función pública relacionada con el control de la contaminación acústica hace necesario, además, que se elaboren planes de inspección dirigidos a verificar de oficio que los establecimientos e instalaciones que generan contaminación acústica dispongan de las correspondientes autorizaciones administrativas para su funcionamiento y que se respete el cumplimiento de las medidas correctoras impuestas.

5º. Las administraciones autonómicas, provinciales y locales deben promover un marco de coordinación y colaboración que garantice que todos los municipios puedan ejercer de una manera efectiva las potestades administrativas que tienen asignadas, garantizando la igualdad en la tutela y disfrute de los derechos fundamentales, con independencia del lugar en el que resida la ciudadanía.

6º. Asimismo, y con la finalidad de que los municipios puedan ejercer las competencias que tienen asignadas en este ámbito, ya sea por medios propios o por vía de colaboración con otras administraciones públicas, deben poder contar con los medios técnicos y personales necesarios que permitan crear en todo el territorio, urbano o rural, un servicio público de inspección y control de ruido.

Se debería reconocer e impulsar el papel de la policía ambiental (en cualquiera de sus niveles: local, provincial o autonómico) como una institución clave en la

detección rápida de este problema, en cuanto a las posibilidades de inspección “in situ”, en el foco de emisión de los ruidos, una correcta medición de los niveles de ruido en los domicilios y, en su caso, intervención cautelar.

7º. Las administraciones públicas no solo deben dar respuesta e impulso a las denuncias por exceso de ruido en los domicilios que planteen las personas afectadas, sino que deben, también, hacer un seguimiento de las medidas que se adoptan, facilitando medios para que la ciudadanía, de manera transparente, pueda ser informada de la adopción de tales medidas o para que, en su caso, pueda denunciar la inactividad de las autoridades y funcionarios ante sus reclamaciones. Asimismo, deben dar cumplimiento sin dilación a las sentencias de los tribunales de justicia, (sobre todo, del Tribunal Europeo de los Derechos Humanos) que dan amparo a ciudadanos concretos en casos probados de vulneración de sus derechos.

8º. Sería aconsejable que las administraciones públicas promovieran mesas o foros de participación ciudadana para la gestión de conflictos sociales derivados del exceso de locales de ocio nocturno o por el funcionamiento de actividades que generen molestias de convivencia graves y continuadas.

9º. Aunque lo deseable en un Estado de derecho es que la tutela del derecho de los ciudadanos a un domicilio libre de inmisiones acústicas que no tienen el deber jurídico de soportar, se ejerza por los órganos que tienen encomendada la potestad para ejercer esa función pública, las defensorías valoran de manera positiva las actuaciones de jueces, tribunales de justicia y fiscales a la hora de garantizar los derechos vulnerados por la contaminación acústica, cuando estos no son debidamente protegidos por las autoridades y funcionarios responsables en sede administrativa.

10º. Las defensorías del pueblo remarcan su compromiso con la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía cuando estos sean vulnerados por causa de la contaminación acústica.

Con esa finalidad, se comprometen a realizar cuantas acciones estén legalmente a su alcance para proteger de manera eficaz el derecho de la

ciudadanía a residir en un domicilio libre de ruido, incluso poniendo en conocimiento de la Fiscalía aquellos casos en que observen vulneraciones de derechos de la ciudadanía con una posible relevancia penal.

Asimismo, las defensorías del pueblo se comprometen a promover actuaciones de información, coordinación y divulgación de buenas prácticas en los ayuntamientos con objeto de fomentar la adopción de medidas de distinta naturaleza para prevenir o gestionar los conflictos ambientales, así como a ayudar a los ciudadanos damnificados en la orientación jurídica que resulte necesaria para que estos puedan ejercer acciones en defensa de sus derechos en los órdenes competentes.

## 3.4. 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, establece que el Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre tales medidas, figura la de valorar la situación de la infancia y adolescencia en su informe anual.

En cumplimiento de la citada previsión legal, se ofrecen en este apartado datos referentes a los principales aspectos atinentes a este ámbito, tomando como referencia lo dispuesto en la citada Ley Foral, por ser la norma principal que disciplina la intervención administrativa en materia de protección del menor en Navarra.

Agradecemos al Departamento de Derechos Sociales la información que nos ha facilitado y que ha permitido la redacción de este epígrafe.

### 3.4.1. 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.

En 2014, fue aprobado el Decreto Foral 111/2014, de 26 de noviembre, que regula el procedimiento administrativo para la adopción en la Comunidad Foral de Navarra.

En 2015, según la información proporcionada por el Departamento de Derechos Sociales, en ejecución de las previsiones del título VII de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, se inició el procedimiento de elaboración de una Orden Foral para el desarrollo del servicio de programación, seguimiento y control de la ejecución de las medidas judiciales penales en medio abierto. Asimismo, tras las modificaciones introducidas en 2015 en la Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor -que implican algunos cambios en conceptos y actuaciones del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia-, el Departamento de Derechos Sociales informó que estaba trabajando en la revisión de la normativa foral concordante, a fin de procurar un correcto encaje de esta en la vigente legislación estatal.

En 2016, tenor de la información recibida, el Departamento de Derechos Sociales, como especificidad en el ámbito del acogimiento familiar, ha iniciado el procedimiento de aprobación de una Orden Foral para regular la modalidad de acogimiento familiar especializado. Se trata de un tipo de acogimiento orientado a atender a menores en situación de desprotección o conflicto social que requieren una atención o una valoración específica como consecuencia de su concreta necesidad y que necesitan ser acogidos por familias

especializadas, al disponer estas de determinadas cualidades y preparación específica.

El contenido de la regulación contempla, en esencia:

a) La definición de familia acogedora especializada.

b) Los requisitos que deben reunir las familias acogedoras.

c) La relación entre el órgano derivante y la familia, así como la correspondiente compensación económica.

Con carácter general, en lo que se refiere a esta actividad normativa, la institución anima a que se continúen adoptando las medidas precisas para completar los mandatos y previsiones de la Ley Foral 15/2005, así como para procurar su más eficaz aplicación.

Por lo que se refiere a la actividad de planificación y programación, en el año 2015, el Departamento de Derechos Sociales informó que había iniciado el trabajo para la elaboración del II Plan de Apoyo a la Familia y la Infancia, cuyas líneas estratégicas van dirigidas hacia un cambio de paradigma en los procesos de intervención. Se pretende, según se explicaba, que el sistema de protección a la infancia ponga el foco de atención en la prevención y la promoción, desarrollando de manera especial y prioritaria los recursos, prestaciones y programas de intervención propios del ámbito primario.

En 2016, según informa el Departamento, se ha continuado con el trabajo y, actualmente, se está concluyendo el diagnóstico social, en el que han participado más de treinta entidades relacionadas de manera directa o indirecta con la infancia: entidades que gestionan recursos de protección con gestión de guarda y/o en el medio abierto, entidades vinculadas a la defensa de los derechos de la infancia, equipos comunitarios de infancia, servicio sociales de base, Anfas, Cáritas, Cruz Roja, ANAFE, etcétera.

Las técnicas de investigación utilizadas en esta primera fase, explica el Departamento, han tenido por objetivo, además de cuantificar, medir o demostrar determinados aspectos o indicadores necesarios para llevar a cabo

el diagnóstico, buscar también la interpretación que de dicha realidad hacen las familias, los niños y adolescentes, así como los agentes sociales implicados a partir de su experiencia y posicionamiento. En este sentido, el interés principal ha estado centrado en que dichos agentes (profesionales, familias y menores), en tanto que son sujetos activos del propio proceso de cambio, hablen de lo que creen que son y hacen en su día a día, que se expresen sobre su vida cotidiana desde su propia mirada, a partir de su sistema de representaciones sociales. Por tanto, la pretensión de esta primera aproximación ha sido la de poder establecer un mapa de las diferentes posiciones de los menores y sus familias respecto del Sistema de Protección a la Infancia, sus trayectorias vitales, así como de sus transacciones sociales llevadas a cabo con las diferentes estructuras del Sistema.

Por lo que a la programación de actividades se refiere, el Departamento de Derechos Sociales informa que se han ejecutado actuaciones en los siguientes ámbitos:

- Dotación de más apoyos y formación a las familias acogedoras.
- Desarrollo de los programas de preservación familiar, capacitación y recuperabilidad parental.
- Aumento de los recursos de reforma en medio abierto.
- Establecimiento de un catálogo de buenas prácticas profesionales, así como de programas de eficacia probada.
- Continuación del programa de acogida de urgencia en familias para menores con edad inferior a siete años que deben ser objeto de valoración ante una posible situación de desprotección.
- Continuación del estudio de un cambio en el sistema de protección que suponga una relectura del actual sistema de acogimiento residencial, con el objetivo de lograr una valoración más temprana, así como una reducción de los tiempos de institucionalización en paralelo a un aumento de los espacios de intervención familiar en medio abierto.

- Potenciación de los programas de autonomía para menores en acogimiento residencial, facilitando nuevos recursos para ellos y su mejor adaptabilidad.
- Impulso de medidas para la adopción de niños con necesidades especiales.

Esta institución valora positivamente la orientación que se pretende imprimir al citado II Plan de Apoyo a la Familia y la Infancia, en el sentido de enfatizar las actuaciones de prevención y de potenciar la intervención desde el ámbito de la atención primaria, minimizando en lo posible la actuación en fases más avanzadas de desprotección.

Asimismo, la institución considera adecuadas las líneas de actuación que se relatan, que continúan poniendo el énfasis en los objetivos relacionados con la promoción del acogimiento familiar, orientación que es coherente con lo señalado en años precedentes en cuanto a las dificultades que existen para hacer valer la preferencia de esta modalidad de acogimiento respecto al institucional o residencial.

Como se viene indicando en informes anuales precedentes, en relación con la actividad planificación y programación, la institución ve pertinente insistir en lo conveniente 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.

Asimismo, se ve necesaria la aprobación, lo antes posible, del II Plan de Protección a la Infancia y a la Adolescencia.

**B) Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor.**

La Ley Foral 15/2005 establece una tabla de derechos y deberes de las personas menores de edad, ordenando su promoción y divulgación.

En relación con esta labor, el Departamento de Derechos Sociales informa:

- Que se llevaron a cabo actuaciones enmarcas en la celebración del Día Internacional de los Derechos de la Infancia, con la citada finalidad de promoción y divulgación de los derechos de los menores.

- Que, en 2016, se han compartido experiencias transfronterizas de carácter europeo con programas de probada eficacia, así como experiencias preventivas en la etapa de 0-3 años y en los programas de parentalidad positiva.

- Que, como complemento de lo anterior, se han llevado a cabo varios talleres dirigidos a profesionales del ámbito de la intervención social con familia e infancia, en los que se ha abordado la dimensión ética de la intervención.

Esta institución, valorando la labor desarrollada en este ámbito, anima a continuar con este tipo de iniciativas y, en lo posible, a intensificarlas.

**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 y servicios sociales, esencialmente).

Uno de los principales instrumentos administrativos 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 Derechos 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 adolescencia 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, se ha creado la comisión directora de carácter intersectorial (salud, educación y servicios sociales), con el objetivo de llevar a cabo actuaciones conjuntas que hagan posible la intervención coordinada en el espacio socio-educativo-sanitario.

Derivadas de la anterior comisión directora, se han creado cuatro comisiones de carácter sectorial, con el objetivo de actuar en el ámbito de la atención a la familia, la infancia y la adolescencia de manera interdepartamental, desde las siguientes perspectivas:

- Riesgo psicosocial y parentalidad positiva.
- Intervención temprana.
- Salud en la escuela.
- Planificación territorial y trabajo en red.

Por otro lado, el Departamento de Derechos Sociales informa que, durante 2016, en el marco de la prevención de las situaciones de desprotección, ha llevado a cabo los siguientes programas:

- Servicio de orientación y terapia familiar. Programa de carácter preventivo llevado a cabo mediante un proceso terapéutico que trata de posibilitar que en los miembros de la familia se produzcan los cambios, modificaciones o reparaciones necesarios en su funcionamiento para mejorar el desarrollo y evolución de las personas que lo forman y de su sistema familiar.

- Servicio de mediación familiar. Programa de carácter preventivo dirigido a posibilitar apoyo y asesoramiento para la resolución de conflictos entre los miembros de una familia a través de un proceso voluntario y confidencial que posibilite la comunicación entre las partes para llegar a acuerdos

viables satisfactorios para todos y que garanticen la atención a las necesidades del grupo familiar.

- Servicio de formación familiar. Programa de carácter preventivo dirigido a colectivos de familias que tengan problemas comunes susceptibles de ser tratados desde el programa de orientación familiar.

- Servicio de punto de encuentro familiar. Programa igualmente preventivo cuya finalidad es garantizar el derecho de los niños de relacionarse con sus padres y/o familiares, cuando no convivan con estos por motivo de separación entre los progenitores o de separación del niño de ambos por aplicación de medidas de protección.

- Programa piloto para la implementación de la parentalidad positiva. Programa dirigido a la mejora de los modelos educativos familiares, así como a la recuperabilidad parental de los progenitores con hijos objeto de alguna medida de protección. Ha sido un programa piloto llevado a cabo a partir de la implicación de los profesionales del negociado de familia, de las empresas adjudicatarias de los programas preventivos de orientación, mediación y punto de encuentro familiar, así como de otros pertenecientes a la red social comunitaria.

Esta institución, en línea con lo expresado en informes anuales precedentes, valora las medidas de mejora de la coordinación y prevención referidas, animando, no obstante, a reforzar el necesario marco de colaboración y coordinación, por ser imprescindible a la hora de afrontar adecuadamente la prevención y detección de situaciones de desprotección.

Ha de reiterarse 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.

Por la relación que guarda con la cuestión que se analiza, se hace preciso insistir en las conclusiones y propuestas de mejora reseñadas con ocasión del “Informe sobre la situación de la atención que se presta desde todo el sistema

de servicios sociales a la infancia a la adolescencia en dificultad social", elaborado en 2014 y 2015 por esta institución, a solicitud del Parlamento de Navarra (I14/08).

La institución ve conveniente insistir, finalmente, enlo conveniente de continuar complementando las acciones dirigidas a potenciar la coordinación entre los agentes que actúan en materia de protección de menores, con los 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.

A efectos indicativos de esta variable y de su evolución, el anterior Departamento de Políticas Sociales y el actual Departamento de Derechos Sociales vienen facilitando a esta institución el número total de menores atendidos por el sistema especializado de protección. Se incluyen los menores en guarda (acogimiento residencial o familiar y guarda provisional en centros de observación y acogida o en familias de urgencia), los menores en centros de día, los menores en programas especializados de intervención familiar, los menores en el programa de educación de adolescentes, los menores atendidos por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, y los menores incluidos en programas de autonomía personal.

La cifra de menores atendidos por el sistema especializado, según se colige de los datos del Departamento de Derechos Sociales referidos a 2016, sería de 1.446, superior a la de años anteriores (1.413 menores en 2015 y 2014, 1.267 menores en 2013 y 1.206 menores en 2012).

La cifra, por lo tanto, confirma la tendencia al alza de los últimos años (incremento aproximado del 20% entre 2012 y 2016), y pone de manifiesto que existe un relevante número de menores atendidos por el sistema de protección.

Al contrario que lo acontecido en el ejercicio anterior, se incrementa el peso relativo de los casos en que existe separación del núcleo familiar y, por tanto, asunción de la guarda por la Administración pública (739 menores en 2016, de un total de 1.446 menores, lo que supone un porcentaje aproximado del 51%, frente a 657 menores en 2015, de un total de 1.413 menores, suponiendo un porcentaje del 46%).

Procede insistir, por lo tanto, en la necesidad de adoptar y reforzar medidas para que la intervención pública se produzca en las fases más tempranas de riesgo, a fin de evitar en lo posible la separación del núcleo familiar.

Como también viene poniéndose de manifiesto en informes precedentes, las cifras de menores atendidos por el sistema de protección continúan ratificando lo preciso de dotar de suficientes medios a los órganos administrativos y equipos de intervención actuantes, y, en línea con lo reseñado, de potenciar la actuación en fases iniciales o tempranas indiciarias de desprotección.

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 2016, fueron declarados en situación de desamparo 40 menores. La cifra es superior a la de los años precedentes (35 menores en 2015, 19 menores en 2014, 21 menores en 2013 y 32 menores en 2012), confirmándose el alza apreciada en el ejercicio anterior. La evolución del dato es sustancialmente conforme con la apreciada en el indicador de menores en situación de guarda (la asunción de la tutela, medida de mayor intensidad, la lleva aparejada).

Como se ya se viene apuntando, 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 (la de riesgo), evitando, en lo posible, las

situaciones de desamparo, que suponen un mayor grado de desprotección y, por ende, de intervención.

Por otro lado, han sido cuatro las declaraciones de remoción de desamparo, por cese de las causas que lo determinaron (en el año 2015, fueron 2 casos). Como se viene haciendo en informes anuales precedentes, ha de insistirse en la necesidad de que la Administración pública continúe con 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, es 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 los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, 844 familias recibieron algún tipo de apoyo en el ejercicio de 2016. Se trata de familias atendidas por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, familias acogedoras y que reciben apoyo técnico, familias que reciben ayuda económica por acogimiento, familias con menores en programas que no suponen asunción de la guardia (centros de día, programa de intervención familiar, programa de educación para adolescentes), y familias con prestaciones económicas compensatorias.

El dato vuelve a poner de manifiesto que existe un 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.

Ello hace preciso que se evalúe si los recursos con que actualmente cuenta el sistema de protección de menores son adecuados para las necesidades de dicho sistema. En todo caso, se aconseja realizar 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, EAIAs 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 los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales sobre los menores en guarda, se deslindan las situaciones de guarda provisional (a través de los centros de observación y acogida, y de familias de urgencia), de las situaciones de acogimiento, residencial o familiar (en este caso, estaríamos ya ante una guarda “no provisional”, acordada tras la fase de valoración).

A partir de tales datos, como ya se ha apuntado en el apartado de menores en riesgo, se aprecia, entre 2015 y 2016, un incremento del número total de

menores en guarda (de 657 en 2015 a 739 en 2016). Crecen tanto los acogimientos (de 461 en 2015 a 499 en 2016), como las situaciones de guarda provisional en centros o familias (de 196 en 2015 a 240 en 2016).

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 proporcionada de menores tutelados en 2016 es de 253, significativamente superior a la del año 2015 (178), y también más alta que la de los ejercicios precedentes (220 menores en 2013 y 239 menores en 2014). El Departamento de Derechos Sociales matiza, no obstante, que, a final de año, quedaban 195 desamparos vigentes, por remoción de los mismos o extinción por cumplimiento de mayoría de edad de los menores afectados.

f) Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formalizan a través del acogimiento. En el año 2016, se formalizó el acogimiento de 174 menores, cifra superior a la de años anteriores (159 menores en 2015, 121 menores en 2014 y 107 menores en 2013).

Las cifra de menores acogidos (no se computan en este apartado los menores que se encuentran en centros de observación y acogida, o en familias de urgencia, con medida de guarda provisional) es de 499 menores (461 menores en 2015 y 485 menores en 2014 y 469 en 2013). El alza en la cifra es coherente con lo señalado respecto a la evolución de los datos de menores en guarda y de menores tutelados, habida cuenta del carácter instrumental del acogimiento respecto a dichas medidas de protección.

En lo que respecta a la relación entre unos y otros tipos de acogimiento, 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.

Por lo que se refiere a la primera relación (acogimientos familiares y residenciales), los datos recabados muestran que, en 2016, el porcentaje de los acogimientos familiares es del 45,7%. Este indicador, en 2015, era del 54,6%, en 2014, del 51%, en 2013, del 52%, y, en 2012, del 45%.

La evolución en 2016, por lo tanto, cabe calificarse de negativa, siendo la institución consciente, no obstante, de que, en este ámbito, concurren elementos ajenos a la propia actuación o voluntad de la Administración. El dato, unido a los reflejados respecto a la guarda y a la tutela de menores, apunta a que el alza de estos últimos estaría siendo atendida, mayoritariamente, a través de recursos residenciales o institucionales.

Ha de insistirse, por ello, en lo conveniente de continuar adoptando medidas que favorezcan el acogimiento familiar, para hacer conforme la preferencia del legislador y que los menores puedan ser atendidos, en lo posible, en un entorno familiar.

En la fase de guarda provisional o de acogidas de urgencia, la inmensa mayoría de los casos se atiende mediante recursos residenciales (centros de observación y acogida), continuando todavía en fase inicial o de implantación el recurso de acogida a través de familias de urgencia (en 2016, 225 menores en centros residenciales de observación y acogida, y 15 menores en familias de urgencias, y, en 2015, 179 menores en centros residenciales de observación y acogida, y 17 menores en familias de urgencias).

Dado que la preferencia del entorno familiar sobre el residencial también sería aplicable a esta fase, se ve necesario continuar avanzando en la consolidación del recurso de acogida familiar de urgencia, animando a continuar e intensificar las actuaciones emprendidas en tal sentido.

Por lo que atañe a la segunda relación (acogimientos en familia extensa y ajena, dentro de los acogimientos familiares), en 2016, el porcentaje de los primeros es del 64,4/%, algo inferior al del 2015 (67,4%) y muy similar al del 2014 (65%).

Ha de continuar instándose a 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 necesario 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 2016, se produjeron 7 adopciones nacionales (3 en 2015 y 15 en 2014) y 15 adopciones internacionales (30 en 2015 y 27 en 2014).

Asimismo, se emitieron 11 certificados idoneidad nacional (16 en 2015 y 23 en 2014) y 40 certificados de idoneidad internacional (22 en 2015 y 56 en 2014).

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 2016, se encontraron en esta situación 728 menores, según los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales. Se han incluido en el cómputo los datos referentes a menores de 14 años con diligencias penales preliminares (210 casos).

Comparando las cifras con las del ejercicio 2015, se aprecia un relevante incremento del número de menores en conflicto (la cifra total en 2015 era de 556 casos).

Descontando la cifra de menores con diligencias penales (hasta 2015 este dato no se agregaba), el número de menores en conflicto habría pasado de 456, en 2015, a 518, en 2016, por lo que se está ante un incremento notable.

El alza de los datos de menores en situación de conflicto sigue poniendo de manifiesto la necesidad de continuar los esfuerzos tendentes a atajar o reducir

esta problemática, mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción. Asimismo, lo preciso de 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 Derechos Sociales, en 2016, fueron 19 los menores en programas de autonomía en medio abierto (27 en 2015 y 40 en 2014). Señalar que, en el informe del Departamento, se añaden a esta cifra 42 menores en situación de acogimiento residencial y destinatarios también de programas o medidas de autonomía (en 2015, esta misma variable era de 45).

Se anima a insistir con las actuaciones y medidas adoptadas en este ámbito, habiendo sido destacada ya 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, los datos proporcionados muestran que, en 2016, se dictaron 251 medidas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores incluidos en dicha sistema, cifra levemente superior a la de 2015 (242 medidas).

Igualmente, sube levemente la cifra de menores que han pasado por situaciones de internamiento (36 menores en 2015 y 39 menores en 2016).

El alza en los datos de menores en conflicto y de menores encuadrados en el sistema de reforma justifica nuevamente lo preciso 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).

### 3.4.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años

I. Menores atendidos por el sistema de protección.

| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Menores en guarda** | **Acogimiento residencial o familiar** | 415 | 452 | 458 | 550 | 538 | 469 | 485 | 461 | 499 |
| | **Guarda provisional (COAS)** | 120 | 147 | 180 | 164 | 197 | 184 | 174 | 179 | 225 |
| | **Guarda provisional familias de urgencia** | | | | | | 2 | 7 | 17 | 15 |
| | **Total** | **535** | **599** | **638** | **714** | **735** | **655** | **666** | **657** | **739** |
| **Menores en centros de día** | | 25 | 26 | 31 | 27 | 26 | 30 | 46 | 25 | 26 |
| **MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)** | | 119 | 165 | 153 | 132 | 175 | 152 | 181 | 212 | 176 |
| **MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)** | | 32 | 25 | 30 | 32 | 28 | 28 | 30 | 24 | 25 |
| **MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIA (Estella, Tafalla y Tudela)*** | | 160 | 194 | 169 | 241 | 224 | 358 | 450 | 468 | 461 |
| **MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA** | | | 56 | 22 | 14 | 18 | 44 | 40 | 27 | 19 |
| **Total** | | **336** | **466** | **405** | **446** | **471** | **612** | **747** | **756** | **707** |
| **TOTAL MENORES** | | **871** | **1065** | **1043** | **1160** | **1206** | **1267** | **1413** | **1413** | **1446** |

II. Familias atendidas por los EAIAs.

| | | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **EAIA** | Estella | Familias | 59 | 58 | 58 | 70 | 72 | 73 | 84 | 88 | 91 |
| | Tafalla | Familias | 37 | 50 | 45 | 60 | 56 | 58 | 75 | 65 | 69 |
| | Tudela | Familias | | | | | 5 | 77 | 97 | 110 | 106 |
| | Total | | 96 | 108 | 103 | 130 | 133 | 208 | 256 | 263 | 266 |

III. Familias acogedoras y que reciben apoyo técnico.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Familias acogedoras** | 197 | 202 | 242 | 198 | 218 | 210 | 210 | 217 | 198 |

IV. Familias acogedoras que reciben ayuda económica.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Familias que reciben ayuda por acogimiento** | 124 | 135 | 188 | 151 | 156 | 153 | 181 | 181 | 194 | 150 (familias) 187 (menores) |

V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).** | | | | | | 25 | 40 | 17 | 23 |
| **FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar** | 50 | 76 | 72 | 82 | 83 | 68 | 77 | 92 | 97 |
| **FAMILIAS PEA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).** | | | | | | 28 | 30 | 24 | 25 |

VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Prestaciones económicas compensatorias(son ayudas a menores, en 2013 ya se distingue a familias)** | | 63 | 52 | 96 | 56 | 26 | | | |
| | | | | | | 18 familias | 48 familias | 71 familias | 85 familias |

VII. Menores en situación de desamparo.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **DESAMPAROS DECLARADOS EN EL AÑO** | 20 | 29 | 44 | 38 | 32 | 21 | 19 | 35 | 40 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **TOTAL MENORES TUTELADOS** | 207 | 220 | 202 | 214 | 202 | 220 | 239 | 178 | 253* |

* A 31/12/16 sólo se tenían registrados 195 desamparos vigentes, dadas las remociones de desamparos y la pérdida de la vigencia de la medida por mayoría de edad.

VIII. Menores en acogimiento residencial y familiar.

| | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Acogimiento residencial** | 188 | 210 | 216 | 310 | 292 | 225 | 237 | 209 | 271 |
| **Acogimiento Familiar*** | 227 | 242 | 242 | 240 | 246 | 244 | 248 | 252 | 228 |
| **Total** | 415 | 452 | 458 | 550 | 538 | 469 | 485 | 461 | 499 |

*En acogimiento familiar no se entiende incluido el acogimiento preadoptivo.

IX. Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

| | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Familia ajena** | 72 | 78 | 76 | 85 | 93 | 88 | 86 | 82 | 81 |
| **Familia extensa** | 155 | 164 | 166 | 155 | 153 | 156 | 162 | 170 | 147 |
| **Total** | 227 | 242 | 242 | 240 | 246 | 244 | 248 | 252 | 228 |

X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

| | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Acog. temporales** | 80 | 82 | 70 | 68 | 61 | 72 | 51 | 49 | 42 |
| **Acog. permanentes** | 147 | 160 | 172 | 172 | 185 | 172 | 197 | 203 | 186 |
| **Acog. preadoptivos** | 16 | 17 | 7 | 8 | 9 | 9 | 7 | 0 | 0 |

XI. Menores en situación de guarda provisional.

| | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Centro de Observación y Acogida Argaray (dificultad)** | 55 | 48 | 69 | 64 | 65 | 56 | 55 | 64 | 67 |
| **Centro de Observación y Acogida Beloso (conflicto)** | 65 | 99 | 111 | 100 | 132 | 128 | 119 | 115 | 158 |
| **FAMILIAS URGENCIA** | | | | | | 2 | 7 | 17 | 15 |
| **TOTAL** | 120 | 147 | 180 | 164 | 197 | 186 | 181 | 196 | 240 |

XII. Menores en conflicto.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Menores en COA conflicto** | 65 | 99 | 111 | 100 | 132 | 128 | 119 | 115 | 158 |
| **Menores en conflicto en otros programas (acogimiento residencial, PEA, PEIF, ETC…)** | 152 | 229 | 125 | 161 | 91 | 92 | 137 | 341 | 360 |
| **Total menores en conflicto** | 217 | 328 | 236 | 261 | 223 | 220 | 256 | 456 | 518 |

XIII. Menores en guarda.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **MENORES EN ACOGIMIENTO** | 415 | 452 | 458 | 550 | 538 | 469 | 485 | 461 | 499 |
| **COAS** | 120 | 147 | 180 | 164 | 197 | 184 | 174 | 179 | 225 |
| **Familias de urgencia** | | | | | | | 7 | 17 | 15 |
| **Total** | 535 | 599 | 638 | 714 | 735 | 653 | 666 | 657 | **739** |

XIV. Adopción nacional.

| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nº menores con propuesta de adopción *** | | 10 | 12 | 7 | 8 | 16 | 9 | 10 | 8 | 10 |
| | **De Navarra** | 10 | 9 | 7 | 8 | 9 | 5 | 8 | 8 | 5 |
| | **Lista 0-2 años** | 8 | 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| | **De otras CCAA** | | 3 | | | 7 | 4 | 2 | 0 | 5 |
| **Nº menores con propuesta de adopción del ANADP** | | 10 | 9 | 10 | 8 | 10 | 5 | 8 | 8 | 5 |
| **Autos De adopción** | | 9 | 9 | 15 | 6 | 7 | 14 | 15 | 3 | 8 ( 1 de ellas denegada) |
| **Autos De adopción** | **Con propuesta de Navarra** | 7 | 9 | 11 | 6 | 5 | 12 | 7 | 3 | 5 |
| | **De otras CCAA** | 2 | | 4 | | 2 | 2 | 8 | 0 | 2 |
| **Familias solicitantes** | | 126 | 68 | 66 | 41 | 30 | 21 | 34 | 15 | 11 |

*La Ley 28/2015, de 28 de julio, modifica la tipología de acogimiento familiar. La figura del acogimiento preadoptivo desaparece. A partir de la fecha de entrada en vigor de la ley se constituye por resolución administrativa una “delegación de guarda con fines de adopción”.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **CERTIFICADOS IDONEIDAD NACIONAL** | 8 | 6 | 3 | 4 | 5 | 2 | 23 | 16 | 11 |

XV. Adopción internacional.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Familias solicitantes** | 126 | 84 | 81 | 45 | 46 | 18 | 29 | 19 | 23 |
| **Certificados idoneidad** | 130 | 140 | 71 | 93 | 70 | 59 | 56 | 22 | 40 |
| **Menores adoptados** | 76 | 75 | 65 | 65 | 45 | 49 | 27 | 30 | 15 |
| **Total menores adoptados en Navarra** | 845 | 920 | 985 | 1050 | 1095 | 1144 | 1171 | 1201 | 1216 |
| **Menores con seguimiento** | 249 | 222 | 227 | 279 | 232 | 205 | 174 | 175 | 132 |

XVI. Menores con apoyo de la Administración.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **MENORES CENTRO DÍA** | 25 | 26 | 31 | 27 | 26 | 30 | 46 | 25 | 26 |
| **MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)** | 119 | 165 | 153 | 132 | 175 | 152 | 181 | 212 | 176 |
| **MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)** | 32 | 25 | 30 | 32 | 28 | 28 | 30 | 24 | 25 |
| **MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIAS (Estella, Tafalla y Tudela)*** | 160 | 194 | 169 | 241 | 224 | 358 | 450 | 468 | 461 |
| **MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA** | | 56 | 22 | 14 | 18 | 44 | 40 | 27 | 19 |
| **TOTAL** | 336 | 466 | 405 | 446 | 471 | 612 | 747 | 756 | 707 |

*El EAIA de Tudela se puso en marcha a finales de 2013 comenzando a ser totalmente operativo en 2013: de ahí, el aumento de menores en ese programa en dicho año.

XVII. Menores en el sistema de reforma.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **MEDIO ABIERTO *** | 335 | 336 | 336 | 362 | 288 | 303 | 321 | 242 | 251 |
| **INTERNAMIENTO** | 36 | 29 | 38 | 31 | 21 | 43 | 54 | 36 | 39 |

* Las cifras se refieren al número de medidas dictadas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores. Las referencias al internamiento son al número de menores.

### 3.4.3. Sugerencias.

En ejercicio de la 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 que corresponde al Defensor del Pueblo de Navarra, esta institución valora positivamente las medidas recogidas en la información facilitada por el Departamento de Derechos Sociales y anima a su implementación en este año 2016 y en los años siguientes.

Asimismo, ve oportuno trasladar al Departamento de Derechos Sociales las siguientes sugerencias, en línea con lo señalado en años anteriores:

1) Proceder a revisar la legislación foral sobre la protección de la infancia y la adolescencia, para adecuarla a los requerimientos de la Convención de los Derechos del Niño y, en su caso, a la legislación estatal que resulte de aplicación en todo aquello que suponga mejores garantías para los derechos de los menores de edad.

   Sobre este particular, se recuerda que el Parlamento de Navarra aprobó el 4 de marzo de 2016 sendas resoluciones en las que postula la elaboración de una nueva ley foral de promoción, atención y protección a la infancia y la adolescencia.

2) Agilizar la elaboración y aprobación del II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia en Dificultad Social.

   A este respecto, el Parlamento de Navarra aprobó el 4 de marzo de 2016 sendas resoluciones en las que postula la elaboración de un nuevo Plan de Atención a la Infancia.

3) Evaluar la dotación actual de recursos del sistema de protección de menores y de 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, EAIAs, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), teniendo en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años. Esta evaluación se hace, si cabe, más precisa a tenor de la tendencia al alza que se aprecia en los principales indicadores de actividad de 2016.

   En concreto, se sugiere que el sistema de protección del menor cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y, de ser posible, se refuercen las dotaciones actuales.

   Sobre este punto, el Parlamento de Navarra aprobó el 4 de marzo de 2016 varias resoluciones en las que postula reordenar la atención primera, revisar y mejorar la financiación de los servicios sociales de base y reforzar los recursos humanos de los servicios de base.

4) Continuar con las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores, y, en todo lo posible, reforzarlas. Como se ha apuntado, los datos de 2016 reflejan un mayor peso relativo del acogimiento residencial o institucional.

5) Potenciar la difusión de los derechos y deberes de los menores, tanto en el ámbito social, en general, como en el de los propios menores.

6) Mejorar la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a menores, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, con vistas a la prevención y la protección temprana de situaciones de riesgo, y a procurar, en lo posible, un sistema que funcione en red.

   En particular, se sugiere que se refuerce también la coordinación con las entidades de iniciativa social que actúen con menores. El Parlamento de Navarra aprobó el 4 de marzo de 2016 una resolución para que se apoye y potencie el voluntariado social.

7) Ejecutar, en este ámbito también preventivo, actuaciones o programas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales y del de ocio.

8) Reforzar la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de estas situaciones, procurando, en lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la necesidad de declarar el desamparo de los menores y potenciar el apoyo a las familias de origen con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural.

9) Intensificar el contacto y la información 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 la primacía en todo caso del interés superior del menor.

10) Promover la modalidad de acogimiento familiar (con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedores, de apoyo económico, etcétera), en especial, en el caso de los niños más pequeños.

    Asimismo, continuar implantando y potenciando recursos específicos vinculados al acogimiento familiar, como los de urgencia y los especializados.

11) Intensificar los programas destinados a menores en situación 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.

12) Reforzar los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida adulta por parte de los adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

13) 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 IV. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## 4.1. DATOS GENERALES.

En el año 2016, los ciudadanos han presentado **trece** propuestas de mejora de los servicios públicos.

Si a las trece propuestas presentadas en el año 2016, se añaden dos que, a 31 de diciembre de 2015, se encontraban en tramitación, el **número de propuestas gestionadas** en el año 2016 se eleva a quince.

De las quince propuestas gestionadas, en dos no se apreció inicialmente una vulneración de derechos o la suficiente entidad como para abrir una investigación. Dos propuestas fueron remitidas al Parlamento de Navarra; una se trasladó a la Defensora del Pueblo de España; y otra no se trasladó a ninguna administración por no contener una pretensión concreta. Las nueve propuestas restantes se tramitaron ante la Administraciones públicas de Navarra.

En cinco de estos nueve casos, la propuesta fue aceptada por la Administración. Otra propuesta no fue aceptada por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

En tres casos de los nueve citados, el Defensor del Pueblo de Navarra dictó una resolución favorable a la propuesta, de los que las Administraciones aceptaron dos y no aceptaron otra.

Las propuestas planteadas tuvieron por objeto las siguientes **materias**, que se relacionan de mayor a menor número:

- **Función pública: 4** (valoración de la circunstancia de la discapacidad en los procedimientos de promoción interna, definitiva o temporal, de funcionarios; posible cambio del sistema de derechos pasivos al que pertenecen los funcionarios proponentes; ascenso de los vigilantes de

carreteras al nivel C; ámbito único para las pruebas de oposición por promoción).

- **Bienestar social: 2** (adopción de medidas normativas de apoyo a las familias monoparentales, y rigidez en el cumplimiento de la medida judicial de convivencia en grupo educativo).

- **Sanidad: 2** (modificación de la resolución del Parlamento de Navarra que insta al Gobierno de Navarra a activar un protocolo sanitario de actuación sobre fibromialgia y fatiga crónica; y formas alternativas de comunicación a los pacientes que se encuentran en lista de espera para ser intervenidos quirúrgicamente).

- **Acceso a un empleo público: 2** (preferencia en la contratación temporal de docentes de aquellos que posean formación pedagógica y didáctica; e inclusión de la bibliografía en bases de las convocatorias de las oposiciones del puesto de trabajo de Bombero).

- **Hacienda: 1** (modificación de la prioridad de la Hacienda pública en el cobro de los créditos).

- **Urbanismo: 1** (modificación de determinados aspectos relativos al sistema de compensación en la ejecución urbanística).

- **Justicia: 1** (publicación de esquelas en página web del Registro Civil).

En el siguiente cuadro, se identifican las propuestas gestionadas y su resultado:

| Materia | Asunto | Administración destinataria | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Propuestas pendientes a 31 de diciembre de 2015** | | | |
| Medio ambiente | Limitación del horario de apertura y cierre en el uso de bajeras | Ayuntamiento de Tafalla | Sugerencia normativa no aceptada |
| Bienestar social | Recuperación de ayudas a madres trabajadoras. | Departamento de Derechos Sociales | Propuesta no aceptada |

**Propuestas 2016**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Función pública | Valoración de la circunstancia de la discapacidad en los procedimientos de promoción interna, definitiva o temporal, de funcionarios | Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.<br>Departamento de Salud | Propuesta aceptada |
| Bienestar social | Falta de medidas normativas de apoyo a las familias monoparentales | Departamento de Derechos Sociales | Propuesta aceptada |
| Acceso a un empleo público | Preferencia, en la contratación temporal de docentes, de aquellos que posean formación pedagógica y didáctica | Departamento de Educación | Propuesta aceptada |
| Hacienda | Modificación de la prioridad de la Hacienda pública en el cobro de los créditos | Departamento de Hacienda y Política Financiera | No se apreció vulneración de derechos |
| Urbanismo | Modificación de determinados aspectos relativos al sistema de compensación | Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | Propuesta aceptada |
| Función pública | Posible cambio del sistema de derechos pasivos al que pertenecen los funcionarios proponentes | Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.<br>Parlamento de Navarra | Remitida al Parlamento de Navarra y no aceptada |
| Función pública | Ascenso de los vigilantes de carreteras al nivel C | Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.<br>Departamento de Desarrollo Económico | Sugerencia aceptada |
| Sanidad | Resolución del Parlamento de Navarra que insta al Gobierno de Navarra a activar un protocolo sanitario de actuación sobre fibromialgia y fatiga crónica | Parlamento de Navarra | Remitida al Parlamento de Navarra |
| Sanidad | Formas alternativas de comunicación a los pacientes que se encuentran en lista de espera para ser intervenidos quirúrgicamente | Departamento de Salud | Sugerencia aceptada |
| Acceso a un empleo público | Bibliografía para oposiciones de Bombero | Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia | Propuesta aceptada |
| Función pública | Ámbito único para las pruebas de oposición por promoción | Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia | Sin pretensión |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Bienestar social | Rigidez en el cumplimiento de la medida judicial de convivencia en grupo educativo | Departamento de Derechos Sociales | No se apreció vulneración de derechos |
| Justicia | Publicación de esquelas en página web del Registro Civil | | Remitida a la Defensora del Pueblo de España |

El resumen **por instituciones y Administraciones públicas destinatarias** de las trece propuestas planteadas en 2016, teniendo en cuenta que en algunos casos son varias las Administraciones afectadas, es el siguiente:

- Administración de la Comunidad Foral de Navarra: destinataria de 11 propuestas:
  - Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 5.
  - Departamento de Derechos Sociales: 2.
  - Departamento de Educación: 1.
  - Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 1.
  - Departamento de Salud: 2.
  - Departamento de Desarrollo Económico: 1.
  - Departamento de Hacienda y Política Financiera: 1.
- Parlamento de Navarra: destinatario de 2 propuestas.
- Defensora del Pueblo de España: destinataria de 1 propuesta.

## 4.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.

Seguidamente, se describe el contenido de las propuestas presentadas por los ciudadanos.

### 4.2.1. Propuesta relativa a la valoración de la circunstancia de la discapacidad en los procedimientos de promoción interna, definitiva o temporal, de funcionarios, en el ámbito de la

**Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.**

**Materia**: Función pública.

**Administración destinataria**: Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y Departamento de Salud.

**Resumen**: Una ciudadana propuso una modificación relativa a la valoración de la circunstancia de la discapacidad en los procedimientos de promoción interna, definitiva o temporal, de funcionarios, en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

La ciudadana es funcionaria del Gobierno de Navarra y tiene reconocida una discapacidad superior al 33% (física y sensorial), que le dificulta en el ejercicio del puesto de trabajo de que es titular. Al mismo tiempo, tiene varias titulaciones superiores a la requerida para su puesto.

Desde hace años, tiene el legítimo interés de promocionar en su trayectoria profesional, mediante acceso a aquellos puestos que corresponden a sus titulaciones superiores. Sin embargo, ha encontrado dificultades para ello, pues, en el ámbito de la promoción en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, no existen mecanismos o medidas que contemplen la circunstancia de la discapacidad en los correspondientes procedimientos (procedimientos de promoción temporal/formación, procedimientos de promoción definitiva).

A la vista de esta carencia en el ordenamiento jurídico foral en materia de función pública y de la falta de apoyo a las personas con discapacidad, la ciudadana formulaba esta propuesta, para que se adoptasen las iniciativas oportunas.

**Resultado**: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y al Departamento de Salud, para su valoración.

La Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia expuso la intención de acometer una revisión y estudio de la normativa vigente en materia de función pública y de abordar su adaptación, reforma y actualización, a cuyo efecto se iban a constituir los necesarios grupos de trabajo cuyas conclusiones o propuestas tendrían que ser objeto de negociación en las correspondientes mesas de negociación con las organizaciones sindicales legitimadas para ello.

En el seno de dichos trabajos se abordaría entre otras, la cuestión relativa al tratamiento a dispensar al personal con discapacidad superior al 33% en cada uno de los procedimientos de acceso, movilidad y cobertura de puestos de trabajo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, de tal forma que, si resultase posible la introducción de alguna fórmula que favorezca el fin pretendido por la ciudadana proponente sería objeto de examen y, en su caso, aprobación, si así resultase de la negociación sindical referida.

En el mismo sentido, el Consejero de Salud informó que pretendía revisar la normativa referente a la promoción interna temporal, para lo cual se tendría en cuenta la propuesta sobre la valoración de la circunstancia de la discapacidad en los citados procedimientos, previa negociación sindical en la Mesa Sectorial de Salud.

Con el traslado de la información remitida por ambos Departamentos a la autora de la propuesta, se dieron por finalizadas las actuaciones.

### 4.2.2. Propuesta para la adopción de medidas normativas de apoyo a familias monoparentales.

**Materia**: Bienestar social.

**Administración destinataria**: Departamento de Derechos Sociales.

**Resumen**: Una ciudadana propuso la adopción de medidas normativas de apoyo a las familias monoparentales.

La titular de la propuesta es madre soltera de una niña de dos años y, conforme su hija está creciendo, se va dando cuenta de la falta de previsión normativa para los casos de familias monoparentales.

Considera que las circunstancias económicas que tienen las madres solteras no están contempladas en las diferentes ayudas o disposiciones que sí se aplican para otros casos.

Explicaba que las familias monoparentales tienen que afrontar con un solo salario los costes fijos que corresponden a una familia con dos progenitores. Así como para los casos de familias numerosas, huérfanos u otro tipo de familias sí se contemplan en ayudas o subvenciones específicas, estas ayudas no se aplican para casos de familias monoparentales.

Por ello, solicitaba una revisión de todas las normas relativas a subvenciones y ayudas para familias o menores y que se incluyesen, entre los supuestos especiales, a las familias monoparentales, pudiendo comenzar por reconocer a las familias monoparentales las mismas ayudas concedidas a las familias numerosas.

**Resultado**: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Derechos Sociales, para su valoración.

El Consejero de Derechos Sociales remitió un informe en el que reconocía las escasas prestaciones que existen para este colectivo. No obstante, informaba de que todos los años, desde la Subdirección de Familia y Menores, se hacía pública la convocatoria de las ayudas económicas con carácter directo, concretamente a tres colectivos, uno de los cuales son las familias monoparentales.

Manifestaba que, en el Anteproyecto de Ley Foral de Inclusión Social y Renta Garantizada, uno de los objetivos es combatir la pobreza infantil y la que sufren las familias monoparentales, ampliando las cuantías a percibir por las unidades familiares con menores a cargo.

Asimismo, informaba que, de cara a poder abordar toda la casuística asociada al tratamiento fiscal, a los requisitos para el acceso a becas, ayudas económicas para el acceso directo, así como otro tipo de prestaciones, programas y servicios para la conciliación de la vida laboral y familiar, desde el Departamento se habían puesto en contacto con la asociación de familias monoparentales, donde se recogieron las demandas, propuestas y aportaciones que se incluirían en el II Plan de Apoyo a la Familia y a la Infancia.

Con el traslado de dicha información a la autora de la propuesta, y vista la disposición favorable del Departamento de Derechos a avanzar en la adopción de medidas de apoyo a las familias monoparentales, esta institución dio por finalizadas las actuaciones.

### 4.2.3. Propuesta para que, en la contratación temporal de personal docente de enseñanza secundaria y de profesores técnicos de formación profesional, se de preferencia a los aspirantes que tengan formación pedagógica y didáctica y así lo acrediten.

**Materia**: Acceso a un empleo público.

**Administración destinataria**: Departamento de Educación.

**Resumen**: Una ciudadana propuso que, en la contratación temporal para los cuerpos docentes de enseñanza secundaria y de profesores técnicos de formación profesional, se adoptasen medidas para que los aspirantes que tuviesen formación pedagógica y didáctica, y así lo acreditasen, contasen con preferencia para la contratación.

La titular de la propuesta aludía al artículo 100 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, que establece que, para ejercer la docencia en las diferentes enseñanzas reguladas en la Ley, es necesario estar en posesión de las titulaciones académicas correspondientes y tener la formación pedagógica y didáctica que el Gobierno establezca para cada enseñanza. Por su parte, el Real Decreto 1834/2008, de 8 de noviembre, define las condiciones de formación para el ejercicio de la docencia en la educación secundaria

obligatoria, el bachillerato, la formación profesional y las enseñanzas de régimen especial y se establecen las especialidades de los cuerpos docentes de enseñanza secundaria y en ella se establece que deben contar con formación pedagógica y didáctica.

A juicio de la autora de la propuesta, el Departamento de Educación no había requerido a los aspirantes a la contratación temporal que acreditasen este requisito ni tenía en cuenta su cumplimiento a la hora de adjudicar contratos docentes de carácter temporal.

Asimismo, manifestaba que otras Comunidades Autónomas (Aragón, etcétera) habían establecido procedimientos para que los aspirantes que integran las actuales listas de contratación temporal acreditasen la posesión de dicho requisito.

Por lo expuesto, proponía que el Departamento de Educación estableciese los procedimientos pertinentes para que los aspirantes que forman parte de la lista acreditasen el requisito de formación pedagógica y didáctica que establece la normativa y que las personas que cumplan el requisito tuviesen preferencia a la hora de optar a contratos temporales de los cuerpos docentes anteriormente descritos frente a aquellas personas que no cumplen dicho requisito.

**Resultado**: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Educación, para su valoración.

El Consejero de Educación emitió el siguiente informe:

> *"Desde finales del año 2015 está siendo objeto de consulta y negociación en la Mesa Sectorial de Personal Docente, la modificación de la Orden Foral 60/2009, de 8 de mayo, del Consejero de Educación, por la que se regulan las normas de gestión de aspirantes a la contratación temporal de personal docente.*
>
> *Finalizada la presentación y análisis de las propuestas y alegaciones iniciales, tanto de la Administración como de los sindicatos, el día 22 de marzo de 2016 se remitió a las organizaciones sindicales el borrador de*

*Orden Foral por la que se regula la contratación temporal de personal docente, convocando la reunión de la Mesa Sectorial para tratar este borrador el día 5 de abril de 2016. Este mismo borrador se publicó en la página de transparencia del Gobierno de Navarra a fin de que los ciudadanos puedan realizar aportaciones.*

*En el artículo 10, apartado 2.2, del texto señalado se indica lo siguiente:*

*"Para formar parte de las relaciones de aspirantes a la contratación temporal de las especialidades correspondientes a los Cuerpos de Profesores de Enseñanza Secundaria, Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas y Profesores Técnicos de Formación Profesional deberán estar en posesión de la Formación Pedagógica y Didáctica a la que se refiere el artículo 100.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.*

*Los aspirantes deberán acreditar la citada formación pedagógica y didáctica de acuerdo con lo establecido en el Anexo I de la presente Orden Foral."*

*Asimismo, la Disposición Transitoria Cuarta del mismo texto señala que durante el curso 2016-2017, el Departamento de Educación determinará el procedimiento para que estos aspirantes acrediten la formación pedagógica y didáctica.*

*Una vez celebrada el 5 de abril la reunión de la Mesa Sectorial de Personal Docente no Universitario y, en su caso, con las modificaciones que proceda introducir en el texto de la Orden Foral a la vista de las alegaciones ciudadanas y sindicales, se tramitará el expediente administrativo correspondiente a fin de aprobar las nuevas normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal."*

Con el traslado de esta información a la autora de la propuesta, se procedió a dar por finalizadas las actuaciones.

### 4.2.4. Propuesta para la modificación de la preferencia de la Hacienda pública en el cobro de los créditos.

**Materia**: Hacienda.

**Administración destinataria**: Departamento de Hacienda y Política Financiera.

**Resumen**: Un ciudadano presentó una propuesta para que los particulares tengan preferencia en el cobro de créditos frente a la Hacienda Tributaria de Navarra.

Exponía el autor de la propuesta que, mediante sentencia judicial del año 2008, se estimó su demanda frente a una tercera persona, en virtud de la cual esta había de pagarle 3.267 euros, más intereses legales, por unos hechos acaecidos en 2003. El deudor tenía deudas con la Hacienda Tributaria de Navarra, por lo que este organismo estaba procediendo a embargarle, circunstancia que le impedía el cobro de su crédito. Manifestaba el ciudadano que cobraba unos 300 euros y que padecía una discapacidad del 14%, por lo que no veía lógico que una entidad como Hacienda Tributaria de Navarra tuviese preferencia frente a él en el cobro de la deuda.

**Resultado**: La institución informó al ciudadano que la prelación de créditos a favor de la Comunidad Foral de Navarra está recogida en la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria. Asimismo, la legislación civil también prevé una prelación de créditos a favor del Estado. De ello se deduce que, en el ordenamiento jurídico, la preferencia de las Haciendas públicas para el cobro de créditos se configura como un principio general, querido por el legislador, por servir los tributos a la satisfacción de los intereses generales y por anteponer la condición de la Hacienda como Administración pública al servicio del conjunto de la población a los intereses particulares, por legítimos que estos sean.

Por ello, aun comprendiendo la situación del ciudadano, se le informó que esta institución no veía con ninguna posibilidad de prosperar con éxito la formulación de una sugerencia general tendente a que la Hacienda Tributaria de Navarra no tuviese prioridad en el cobro de créditos ante los ciudadanos.

Con el traslado de dicha información al ciudadano, la institución procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.

### 4.2.5. Propuesta para la revisión de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo, en determinados aspectos relativos al sistema de compensación.

**Materia**: Urbanismo.

**Administración destinataria**: Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

**Resumen**: Un ciudadano propuso la revisión de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo, en determinados aspectos relativos al sistema de compensación. En concreto, manifestaba el autor de la propuesta lo siguiente:

*"En relación con la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, modificada por la Ley Foral 5/2015, de 5 de marzo, de medidas para favorecer el urbanismo sostenible, la renovación urbana y la actividad urbanística en Navarra, en concreto con la Sección 2ª, "Sistemas de actuación privada", del Capítulo II, "Ejecución mediante actuaciones sistemáticas", incluido en el Título IV, "Ejecución de planeamiento", en la cual se establecen los sistemas de actuación privada, y de forma específica, con el sistema de compensación, el que suscribe expone:*

*Que el punto 3 del artículo 161 de la Ley enunciada, contempla la incorporación automática y forzosa de todos los propietarios afectados por la unidad de delimitación.*

*Que hasta un 65% de los propietarios (en términos de superficie) pueden verse obligados a participar en una actuación urbanística en contra de su voluntad.*

*Que el artículo 162 de la misma ley prevé la exclusión del sistema, pero esta exclusión tiene el tiempo limitado para presentarse y está basada en una expropiación sin justiprecio previo.*

*Que la evolución del sector inmobiliario en la última década ha dado lugar a la aparición de grandes entidades o corporaciones acaparadoras de suelo rustico que dan lugar a una situación de desproporcionalidad entre los intereses de los propietarios de incorporación automática de la actuación, en muchos casos personas individuales de edad media-alta, propietarios de terrenos rústicos.*

*Que en los últimos años, la demanda de vivienda nueva muestra una tendencia descendente, y que, junto con el elevado número de viviendas vacías existentes en nuestra Comunidad, generan una situación de estancamiento en los planes urbanísticos de los núcleos urbanos, con unas previsiones de recuperación muy lentas.*

*Que esta situación del mercado urbanístico ha dejado muchas actuaciones paralizadas en espera de la recuperación del sector, lo cual deja "hipotecados" a los propietarios adheridos de forma automática al sistema de compensación, al no poder disponer con total libertad de los terrenos originales, dado que su futuro es incierto, y no poder disponer tampoco de los terrenos correspondientes al nuevo planeamiento.*

*Es por lo que el que suscribe solicita al Defensor del Pueblo de Navarra se estudie la revisión de la Ley Foral 35/2002, en los siguientes términos:*

*Se introduzca la necesidad de incluir y hacer público el justiprecio de los terrenos adheridos a la actuación en el proyecto de Estatutos de la Junta de Compensación, y que dicho justiprecio sea actualizable con el IPC hasta la fecha del aprobado inicial del proyecto de reparcelación.*

*Que en el caso de actuaciones privadas, y con objeto de evitar proyectos ambiciosos y sobredimensionados, se establezca la necesidad de que los promotores presenten ante la Administración un aval por el 100% del coste de la ejecución material del proyecto urbanizador, y que se fije un plazo máximo de 5 años para la ejecución del 100% del proyecto.*

*Que en caso de no llevarse a cabo el 100% de la actuación por parte de los promotores, sea ejecutado el aval y se redimensione la actuación a la parte ejecutada o se anule en caso de no haberse iniciado, haciendo necesaria la presentación de un nuevo proyecto urbanizador."*

**Resultado**: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, para su valoración.

La Consejera de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local remitió el siguiente informe:

*“La petición responde a un escrito presentado por un particular que propone se revise la referida Ley Foral en base a la presunta afección que las disposiciones citadas pudieran generar en propietarios de terrenos rústicos incluidos en unidades de ejecución a desarrollar y en base, entre otros, a los siguientes argumentos:*

*1. Existencia de “grandes entidades o corporaciones” acaparadoras de suelo rústico que actúan en “situación de desproporcionalidad” con los propietarios individuales de terrenos. Debemos entender que lo que se quiere transmitir es que la existencia de propietarios de suelo con forma de personas jurídicas, y la proporción de propiedad que pueden tener en una Unidad de Ejecución pueden bastar para poner en marcha el sistema de compensación en detrimento de la voluntad de los propietarios individuales y minoritarios.*

*Ello justifica la mención al artículo 161, que en su apartado 1 establece un porcentaje de propiedad mínimo del 35% de la superficie de la Unidad para poder presentar a tramitación los Estatutos de la Junta de Compensación.*

*Además, como cita el texto del Defensor del Pueblo, con la aprobación de los referidos Estatutos se produce la incorporación automática del resto de los propietarios al sistema de compensación y su vinculación a los acuerdos de la Junta y de la Administración actuante.*

*Conviene recordar que el porcentaje mínimo del 35% ha sido establecido por la LFOTU con el objeto de facilitar el desarrollo de las unidades de actuación desde hace ya más de 14 años, rebajando el porcentaje del 50% que anteriormente establecía la derogada Ley Foral 10/1994. Así mismo, debe recordarse que la incorporación automática de todos los propietarios al sistema de compensación ya estaba prevista en la citada Ley Foral 10/1994 (hace por tanto 22 años).*

*Con anterioridad, el Reglamento de Gestión Urbanística de 1978 establecía a este respecto la notificación a los propietarios no incorporados a la Junta de un requerimiento de incorporación en el plazo de 1 mes bajo advertencia de expropiación por dicha Junta.*

*Como se ve ha sido una constante en la evolución normativa la voluntad de agilizar y facilitar los procesos urbanísticos.*

*2. La situación de los suelos incorporados al sistema de compensación que quedan "hipotecados" al no poder "disponer con total libertad de los terrenos originales".*

*Esta afirmación requiere de algunas aclaraciones.*

*En primer lugar, debe decirse que la mera incorporación al sistema no supone ninguna hipoteca ni menoscabo de la libertad de disposición de la propiedad del suelo, aunque sí, claro está, la sujeción a los acuerdos mayoritarios de la Junta de Compensación.*

*Como recuerda en el escrito del Defensor del Pueblo, el propietario tiene un tiempo limitado (pero no escaso) para excluirse del sistema y ser expropiado, la actual legislación señala el momento de la aprobación inicial del Proyecto de Reparcelación como límite temporal al ejercicio de este derecho (artículo 162 LFOTU). Dicho periodo comprende el encargo del Proyecto de Reparcelación y su elaboración (de 6 a 8 meses aproximadamente), su difusión a los propietarios y su sometimiento a aprobación de la Junta de propietarios antes de su presentación ante la Administración Actuante.*

*Este Proyecto de reparcelación debe contener la relación de fincas resultantes y sus propietarios, junto con sus cargas y gravámenes, condiciones y sustituciones y demás derechos que las afecten. Además, el citado Proyecto debe contener los criterios de valoración de las superficies adjudicadas y los que resulten de los derechos, edificaciones, construcciones o plantaciones, y demás elementos que deban extinguirse o destruirse para la ejecución del plan.*

*Por lo tanto el propietario, es cierto que normalmente con asesoramiento técnico especializado, está en condiciones de valorar sus derechos y sus obligaciones y con ello tomar una decisión a tiempo sobre si le merece o no la pena continuar en el sistema o si le es más conveniente excluirse del mismo.*

*Hasta tanto no se apruebe definitivamente el Proyecto de reparcelación (y se inscriban las nuevas parcelas resultantes) el propietario no tiene limitado el uso de sus terrenos, y siempre conserva el derecho a su venta a terceros durante este proceso y a su finalización.*

*Es cierto y evidente que dicha posibilidad de venta está sujeta a las variaciones del mercado, y es cierto que una vez que un propietario no renuncia, y mientras no venda a un tercero, debe ir aportando durante el proceso urbanizador las cantidades correspondientes a las cuotas que de establezcan.*

*Dicho esto, y en relación a las propuestas que realiza el Defensor del Pueblo, procede señalar:*

*1. Necesidad de incluir y hacer público el justiprecio de los terrenos en el Proyecto de Estatutos de la Junta de Compensación, y que éste se actualice con el IPC hasta la fecha de aprobación inicial del proyecto de reparcelación.*

*El Proyecto de Estatutos es una normativa básica para regular las reglas o normas que regirán internamente la organización de la Junta de Compensación y el régimen jurídico-económico de aplicación a sus miembros. Normalmente no incluye este tipo de cuestiones, que por su naturaleza son más propios de un proceso administrativo de expropiación forzosa.*

*No obstante, en este sentido, la legislación de Andalucía (Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística), única que nos conste que regule esta cuestión, establece que los Estatutos de la Junta de Compensación deben contener, entre otras cuestiones, una Oferta de adquisición a los propietarios que no hayan suscrito la iniciativa de los terrenos de su titularidad afectados por la actuación" y una "Oferta de compensación de los costes de urbanización mediante cesión de terrenos edificables, que se aplicará igualmente a los propietarios que puedan quedar sujetos a reparcelación forzosa" (artículo 130 d) y e) respectivamente).*

*Así, se considera aceptable estudiar una regulación normativa en este sentido, aunque se entiende más propio de un desarrollo reglamentario de la Ley Foral 35/2002 que de una modificación de rango legal.*

*2. En el caso de actuaciones privadas establecer un aval del 100% del coste de ejecución material del proyecto urbanizador, por 5 años y para la ejecución total del proyecto. Esta propuesta cuya finalidad sería, según se deriva de la literalidad de lo expuesto en el escrito del Defensor del Pueblo, evitar "proyectos ambiciosos y sobredimensionados". A este respecto procede hacer varias observaciones relevantes:*

a. *El urbanismo es una función pública. Los proyectos derivados de esta actividad pueden ser importantes, y ello en sí no es malo, pero está claro que no deben sobredimensionarse. La LFOTU lo establece claramente en su artículo 51.3. Por lo tanto, el control de estas presuntas operaciones sobredimensionadas debe hacerse desde el planeamiento, no desde la gestión.*

b. *Una propuesta como la referida afectaría por igual a todas las unidades de ejecución a desarrollar, aunque estuviesen correctamente "dimensionadas".*

c. *Dado que hoy en día, y con carácter general, los avales sólo se conceden previo depósito de la integridad de la cantidad avalada, o como una operación de crédito con elevados tipos de interés, la afección sería determinante para bloquear cualquier desarrollo de unidades de actuación de iniciativa privada.*

   *En este sentido, entendemos que no procede aceptar la segunda de las propuestas realizadas, por considerar que el control de la dimensión de las actuaciones urbanísticas, de su intensidad o de su emplazamiento son materia que corresponden al momento de planificación y no de la gestión urbanística, y porque, como se ha señalado, resultaría muy negativa para la gestión de la totalidad de las unidades de actuación."*

A la vista de la disposición favorable del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local a avanzar en el sentido que se deriva

de parte de la propuesta formulada, con el traslado de esta información al autor de la queja, la institución procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.

### 4.2.6. Propuesta para pasar del antiguo sistema de Montepíos al regulado en la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre el régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.

**Materia**: Función pública.

**Administración e institución destinatarias**: Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y Parlamento de Navarra.

**Resumen**: Varios funcionarios del Gobierno de Navarra presentaron una propuesta para que se les cambiara del antiguo régimen de derechos pasivos al que actualmente pertenecen al sistema regulado por la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre el régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.

Para ello, solicitaban que se volviese a abrir un nuevo plazo para presentar la petición de cambo del régimen, tal y como ya se hiciera mediante la Ley Foral 1/2008, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de Navarra para el ejercicio del año 2008, en su disposición adicional segunda, así como mediante la Ley Foral 16/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2010, en su disposición adicional primera.

Justificaban su petición en la evolución habida en los últimos años en la normativa que rige el sistema de derechos pasivos al que pertenecen, y que había determinado, en su criterio, un “recorte” de sus derechos. Exponían que la Ley Foral 13/2012, de 21 de junio, de medidas urgentes en materia de personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, minoró las tarifas del servicio de asistencia sanitaria a los funcionarios acogidos a la modalidad de “uso especial; y la Ley Foral 12/2014, de 18 de junio, de modificación de la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre el régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los montepíos

de las Administraciones Públicas de Navarra, declaró extinguida la cobertura obligatoria en materia de asistencia sanitaria establecida en Reglamento del Servicio de Asistencia Sanitaria aprobado por Acuerdo de la Diputación Foral de Navarra de 24 de agosto de 1973.

**Resultado**: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y al Parlamento de Navarra, para su valoración.

La Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia emitió informe en el que, en suma, recogía que se estableció un plazo de seis meses, comprendido entre el 15 de marzo y el 14 de septiembre de 2003, para que los funcionarios en activo acogidos a los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, pudiesen ejercer el derecho de opción por la aplicación del sistema de derechos anterior al establecido en la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo. Dicha opción, tal y como se señala en el apartado segundo de la citada disposición transitoria segunda, tendría carácter irrevocable y vincularía a cualquier pensión que se pudiera causar por dichos funcionarios.

Pese a lo expuesto, posteriormente se concedieron dos nuevos plazos de opción para que los funcionarios pertenecientes al sistema anterior pudiesen integrarse en el nuevo sistema de derechos pasivos. Ahora bien, dicha circunstancia obedecía a cambios normativos introducidos en la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, que, de haberse previsto en el momento en que se ejercitó el derecho de opción, hubiesen modificado, en algunos casos, el sentido de la misma.

Por otra parte, en cuanto a la integración en el Sistema Nacional de Salud del personal de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra y a la derogación del Reglamento del Servicio de Asistencia Sanitaria, aprobado por Acuerdo de la Diputación Foral de Navarra de 24 de agosto de 1973, a los efectos de abrir un nuevo plazo de opción, el Departamento no consideraba que existiera razón suficiente para ello, ya que dicha integración se refería a los exclusivos efectos de asistencia sanitaria y no de derechos pasivos, además de afectar por igual al personal acogido a cualquiera de los sistemas

de derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones públicas de Navarra, tanto al sistema antiguo como al nuevo.

Finalmente, el Departamento de Presidencia concluía que la opción ejercitada en su día por las personas proponentes tenía carácter firme y vinculante, además de considerar que no concurrían razones objetivas ni circunstancias excepcionales que justificasen la apertura de un nuevo plazo de opción por el sistema de derechos pasivos anterior al establecido en la Ley Foral 10/2003. Todo ello sin perjuicio de señalar, como no podía suceder de otro modo, que en el caso de que el Parlamento de Navarra aprobase una norma con rango de Ley Foral en dicho sentido, procedería a su aplicación en estricto cumplimiento del principio de legalidad.

A la vista de lo manifestado en el informe remitido, esta institución se dirigió a la Presidenta del Parlamento, atendiendo a que el escrito presentado por los autores de la propuesta, por su carácter y naturaleza, contenía una petición a los poderes públicos, cuya materialización efectiva dependía en última instancia de la voluntad del Parlamento de Navarra, quién, si así lo estimaba conveniente, mediante ley foral podría habilitar un nuevo plazo de opción, en línea con lo acordado en normas legales precedentes.

La Presidenta del Parlamento remitió el Acuerdo de 19 de octubre de 2016, de la Comisión de Peticiones, por el que se inadmitía y se archivaba la petición de la autora de la propuesta, por entender que, para instar una iniciativa legislativa en el Parlamento de Navarra existe otro mecanismo, como es la iniciativa legislativa popular.

Con el traslado de la información a la autora de la propuesta, la institución procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.

### 4.2.7. Propuesta para que los vigilantes de carretera pasen a formar parte del mismo nivel que los Agentes de la Policía Foral y los Guardas Forestales (nivel C).

**Materia**: Función pública.

**Administraciones destinatarias**: Departamento de Desarrollo Económico y Departamento de Presidencia, Función Pública, Justicia e Interior.

**Resumen**: Un ciudadano solicitó la posibilidad de que los vigilantes de carretera pasasen a formar parte del mismo nivel que los agentes de la Policía Foral y los Guardas Forestales.

El autor de la propuesta era un funcionario que trabajaba en el Departamento de Desarrollo Económico como vigilante de carreteras y su nivel de encuadramiento profesional es el D.

Refería que la Ley Foral 5/2007, de 23 de marzo, de Carreteras de Navarra, considera como agente de la autoridad al personal funcionario adscrito a las funciones de conservación o explotación de las carreteras cuando se halle en el ejercicio de dichas funciones. En similares términos se pronuncia el Decreto Foral 132/2005, de 3 de noviembre, por el que se regula el régimen específico del personal del Guarderío Forestal adscrito al Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda en su artículo 10.1 y 2, y sin embargo, dicho colectivo está encuadrado en el nivel C. También están encuadrados en el nivel C los agentes de la Policía Foral, con funciones de agente de la autoridad.

Sostenía que, a pesar de que todos estos colectivos son distintos y de que son diferentes sus niveles de encuadramiento, los tres tienen la consideración de autoridad. Por ello, concluía que, dado que la responsabilidad en el ejercicio de sus funciones es la misma, el nivel retributivo también debería serlo.

En definitiva, proponía que el colectivo de vigilantes de carreteras recibiera una formación superior, impartida desde su Departamento, con el fin de ascender al nivel C, dada la condición de agentes de autoridad y el hecho de estar ejerciendo una serie de funciones que no les corresponden en su actual nivel D.

**Resultado**: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y al Departamento de Desarrollo Económico.

La Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia emitió un informe en el que recogía la necesidad de una previa aprobación de una norma con rango de Ley Foral que diese cobertura y amparase el reencuadramiento en un nivel superior, previo acuerdo con las organizaciones sindicales.

Añadía el informe que el nivel de encuadramiento del interesado está determinado por la titulación requerida para su ingreso en la función pública, que, en este caso, fue poseer el Título de Graduado Escolar, Formación Profesional de primer grado o equivalente.

Respecto a la realización de funciones de un nivel superior a efectos de equipar las retribuciones a las del personal funcionario del nivel C, indicaba que el autor de la propuesta realizaba un reconocimiento tácito de la necesidad de una formación superior que les posibilitase el ascenso al nivel C.

Por tanto, concluía el informe manifestando la imposibilidad de atender la propuesta del interesado.

Por su parte, el Departamento de Desarrollo Económico se remitía a lo dispuesto por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

Esta institución, a la vista de los informes remitidos por los Departamentos, decidió dirigirse nuevamente a los mismos y solicitarles una “relación lo más pormenorizada posible de las funciones atribuidas al personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con puesto de vigilante de carreteras o que se entiende que estos deben realizar.

Una vez analizada la información recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia que, en colaboración con el Departamento de Desarrollo Económico, se analizasen las funciones encomendadas a los vigilantes de carreteras y, en su caso, se adecuase el nivel funcionarial en el que se encuentran encuadrados.

El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia remitió contestación en la que concluía que, del examen del elenco de funciones

encomendadas, se deducía que se trata de un puesto de trabajo con funciones de carácter auxiliar y para cuyo acceso se requiere estar en posesión del título de Graduado Escolar, Formación Profesional de primer grado o equivalente, por lo que consideraba ajustado al ordenamiento jurídico su encuadramiento en el nivel D.

No obstante lo anterior, señalaba que la Dirección General de Función Pública había emprendido la realización de un estudio de la plantilla orgánica a fin de revisar y analizar en profundidad las funciones, requisitos y características de cada uno de los puestos de trabajo existentes en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Por ello, en el supuesto de que el resultado de dicho estudio alcanzase una conclusión contraria a la expresada, se procedería a la adopción de las medidas necesarias para la adecuación del nivel de encuadramiento a las funciones y características del puesto de trabajo desempeñado.

Con el traslado de esta información al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

### 4.2.8. Propuesta para que se modifique la Resolución del 19 de mayo de 2016 del Parlamento de Navarra, por la que la Cámara Foral insta al Gobierno de Navarra a activar un protocolo sanitario de actuación sobre fibromialgia y fatiga crónica.

**Materia**: Sanidad.

**Institución destinataria**: Parlamento de Navarra.

**Resumen**: La Asociación de Fibromialgia, Síndrome de Fatiga Crónica y Síndrome de Sensibilidad Química Múltiple de Navarra (AFINA) presentó una propuesta para que se modificase la Resolución del 19 de mayo de 2016 del Parlamento de Navarra, por la que la Cámara Foral insta al Gobierno de Navarra a activar un protocolo sanitario de actuación sobre fibromialgia y fatiga crónica.

AFINA centraba su disconformidad en los siguientes aspectos:

a) Las impresiones diagnósticas a las que tendría que referirse el documento aprobado por el Parlamento de Navarra son la fibromialgia -consignada correctamente en la Resolución-, el síndrome de fatiga crónica -no es lo mismo el síntoma de fatiga crónica, al que hace referencia la Resolución, presente en múltiples enfermedades susceptibles de causar cansancio, que el síndrome de fatiga crónica-, y la sensibilidad química múltiple -proceso este omitido en la Resolución y que se asocia a los dos anteriores-. Según AFINA, la ciencia médica viene englobando estas tres patologías dentro de la consideración nosológica emergente de "síndromes de sensibilización central", y así habría de plantearse en cualquier documento oficial que se confeccione.

b) La Resolución del Parlamento debe manifestar la necesidad de impulsar que los órganos de calificación de discapacidad, incapacidad temporal e incapacidad permanente de Navarra apliquen la normativa atendiendo al estado de necesidad de cada sujeto afectado y a las circunstancias de gravedad con las que, en cada caso, cursan estas patologías.

c) Valoraban positivamente la mención a la labor de atención, asesoramiento y apoyo a los trabajadores con estas enfermedades, y las adaptaciones, en su caso, de sus puestos de trabajo. Sin embargo, para que ello no quedase en una declaración de intenciones, entendían que habrían de incluirse medidas concretas a llevar a cabo por parte del organismo público competente por razón de la materia, el Instituto Navarro de Salud Laboral.

d) No se está ante una "enfermedad de género", porque no se advierten unas características diferenciales en el curso de estas enfermedades por el hecho de que sean mujeres quienes las padecen mayoritariamente. En este sentido, no se cuenta con estudios epidemiológicos recientes en España que cuantifiquen, por sexo, la prevalencia de cada una de las tres entidades clínicas de referencia.

Por todo ello, AFINA solicitaba que se sustituyese la Resolución aprobada por el Parlamento por otra que recogiese las siguientes propuestas:

a) Se ha de formar al personal de los centros de atención primaria de la

Comunidad Foral de Navarra -médicos, enfermeros y trabajadores sociales-, con la doble finalidad de:

- que el colectivo afectado acceda a un diagnóstico precoz y sin dilaciones de su dolencia; y

- que pueda recibir una atención y tratamientos multidisciplinares, adecuados a la naturaleza y curso clínico de la enfermedad en cada caso concreto.

b) Se han de crear unidades funcionales, formadas por profesionales del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de las siguientes especialidades: Inmunología, Neurología, Medicina Interna, Endocrinología, Reumatología, Rehabilitación, Nutrición, Unidades del Dolor, Psicología y Salud Laboral.

Dichas unidades deberían coordinar todo el seguimiento de la persona afectada en el nivel especializado, y proporcionar la formación a los profesionales señalados anteriormente.

c) Cuando estuvieran plenamente implantadas las dos acciones anteriores, en base a la experiencia y resultados obtenidos, solo entonces se estaría en disposición de elaborarse un protocolo de manejo de estas enfermedades. ”

**Resultado**: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Parlamento de Navarra, para su valoración.

La Presidenta del Parlamento de Navarra remitió el acuerdo de 5 de septiembre de 2016, de la Mesa del Parlamento de Navarra, por el que esta se daba por enterada del escrito del Defensor del Pueblo de Navarra. Con esta notificación, se procedió a dar por concluida la actuación de la institución.

### 4.2.9. Propuesta para que se consideren formas alternativas de comunicación a los pacientes que se encuentran en lista de espera de intervención quirúrgica.

**Materia**: Sanidad.

**Administración destinataria**: Departamento de Salud.

**Resumen**: Un ciudadano presentó una propuesta para que se considerasen formas alternativas de comunicación a los pacientes que se encuentran en lista de espera para ser intervenidos quirúrgicamente.

Exponía el ciudadano que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea notifica a través de teléfono la información correspondiente a las operaciones para los pacientes que se encuentran en lista de espera. Teniendo en cuenta que se trata de una información que los pacientes necesitan conocer con la máxima celeridad posible, consideraba el proponente, que este medio de comunicación no era del todo adecuado, pues no todos pueden atender al teléfono en horas de trabajo.

En este sentido, añadía que las llamadas infructuosas no suelen ser compensadas con un mensaje, por lo que definitivamente, este medio de comunicación no resultaba apropiado, ya que no garantizaba la comunicación inmediata.

Por todo ello, proponía que se adoptasen medidas tendentes a mejorar esta comunicación, tomando en consideración a todas estas personas que por motivo del trabajo, no suelen poder atender las llamadas telefónicas.

**Resultado**: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Salud, para su valoración.

El Consejero de Salud contestó con un informe, en el que se indicaba lo siguiente:

> *"La citación de pacientes para operaciones quirúrgicas es en la mayoría de los casos un proceso sencillo en el que se localiza fácilmente al paciente en el teléfono o teléfonos que para ese fin ha facilitado al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Pero en algunos casos es un proceso más laborioso en el que se utiliza no solo el teléfono sino el correo postal.*
>
> *El procedimiento de citación es el siguiente:*
>
> *• Desde los servicios de admisión de los centros se llama por teléfono al paciente en varias franjas horarias tanto por la mañana como por la tarde.*

*• En el caso de llamadas infructuosas se deja un mensaje para que el paciente se ponga en contacto con el servicio de admisión.*

*• Si no se consigue contactar por teléfono, se emite una carta al domicilio del paciente, en la que se le indica que no ha sido posible localizarle por teléfono y se le pide que se ponga en contacto con el servicio de admisión.*

*Este procedimiento consigue contactar adecuadamente con los pacientes en la inmensa mayoría de los casos, pero no obstante somos conscientes de que todos los procedimientos son susceptibles de mejora, por lo que estamos abiertos a valorar cualquier sugerencia que nos ayude a mejorar en este proceso de localización de pacientes".*

Analizado el informe del Consejero de Salud, y a la vista de la normativa foral para la implantación de la Administración electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Salud que "*aprovechando la experiencia adquirida en otras unidades del propio Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, generalice el envío de avisos y recordatorios de citaciones médicas a través de mensajes a dispositivos electrónicos y/o a la dirección de correo electrónico del interesado."*

La sugerencia fue aceptada por el Departamento de Salud, por lo que, con el traslado de dicha información al autor de la propuesta, se dieron por finalizadas las actuaciones.

### 4.2.10. Propuesta para que se incluya la bibliografía en el temario de las oposiciones de Bombero al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

**Materia**: Acceso a un empleo público.

**Administración destinataria**: Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

**Resumen**: Un ciudadano propuso que, en las bases de las convocatorias de las oposiciones del puesto de trabajo de Bombero al servicio de la

Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se incluya la bibliografía del temario, tal y como sucede en otras comunidades autónomas.

De este modo, según exponía el ciudadano, los opositores partirían con las mismas opciones, especialmente en las partes del temario relativas a extinción de incendios y conocimientos técnicos, que son las que más disparidad de datos y versiones presentan, y se evitaría lo sucedido en la última convocatoria, en la que se recurrió un 30% del cuestionario del examen.

**Resultado**: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para su valoración.

La Consejera de dicho departamento emitió un informe en el que manifestaba su postura favorable a ofrecer una bibliografía determinada o establecer un temario concreto procediendo a su publicidad por los cauces habilitados al efecto.

Dando por aceptada la propuesta, se dio por finalizada la actuación, informando de ello a la persona proponente.

### 4.2.11. Propuesta para el ámbito único para presentarse a “pruebas de oposición por promoción”.

**Materia**: Función pública.

**Resumen**: Una ciudadana remitió un correo electrónico en el que proponía un ámbito único para presentarse a “pruebas de oposición por promoción”, haciendo referencia a una sugerencia que esta institución había formulado con motivo de una queja presentada por otro ciudadano. Indicaba que la sugerencia formulada había sido aceptada en su momento por el Gobierno de Navarra, pero, debido a que estaba pendiente de negociación con los sindicatos, no se había producido ningún cambio en la normativa. Por ello, y dado que al parecer la Administración iba a convocar nuevas oposiciones, solicitaba que “el tema del ámbito único estuviese ya vigente”.

**Resultado**: Personal de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra se puso en contacto con la autora de la propuesta, quien aclaró que ella es funcionaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y que la propuesta se refiere a “las oposiciones”, esto es, al turno restringido para funcionarios de los procedimientos selectivos de ingreso.

Le informamos que nuestras sugerencias previas, a las que se alude en la propuesta, se refieren a la formación/promoción (declaración de servicios especiales para la formación, que es un mecanismo de promoción temporal), donde sí hay limitaciones para participar por razón de pertenecer al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Sin embargo, dichas limitaciones o separación de ámbitos no afectan al turno restringido de las oposiciones, pues se accede al mismo por el hecho de tener cinco años de antigüedad reconocida en las Administraciones públicas de Navarra.

Informó que su propuesta obedeció a que, por dos sindicatos, se le había trasladado información contradictoria a este respecto.

Con el traslado de dicha información a la ciudadana, y dado que la propuesta partía de un equívoco, se dieron por finalizadas las actuaciones.

### 4.2.12. Propuesta para que se revise la normativa aplicable a la medida judicial de convivencia en grupo educativo en el centro de cumplimiento de medidas judiciales para menores de Aranguren.

**Materia**: Bienestar social.

**Administración destinataria**: Departamento de Derechos Sociales.

**Resumen**: Un ciudadano propuso que se revisase la medida judicial de convivencia en grupo educativo en el centro de cumplimiento de medidas judiciales para menores de Ilundáin (Valle de Aranguren).

Manifestaba que, dado que se trata de un servicio de reciente implantación en Navarra, los menores usuarios del mismo estaban siendo víctimas de medidas

muy estrictas y desproporcionadas respecto del delito cometido. Señalaba como ejemplos, la prohibición de utilizar el teléfono móvil, de hablar con las familias o de salir al exterior por riesgo de fuga. Se preguntaba los motivos por los cuáles, siendo el objetivo principal del centro la reinserción de los menores, se les prohíbe salir para la realización de cursos formativos o para echar currículos.

**Resultado**: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Derechos Sociales, para su valoración.

El Consejero de Derechos Sociales remitió un informe en el que, entre otras cuestiones, indicaba lo siguiente:

*"[...] Derivado de lo anterior, debemos señalar que el COA es un recurso encuadrado dentro del Sistema de Protección. Constituye un programa de acogida residencial de urgencia y corta estancia, dirigido a adolescentes de entre 12 y 18 años, cualquiera que sea su origen, cuya situación requiera una intervención inmediata de protección. Tiene por objeto el estudio y valoración de la situación personal, familiar y social de los menores atendidos, con el objeto de disponer de elementos suficientes para definir la medida de protección que resulte más adecuada a las necesidades observadas; la permanencia en este programa será, como máximo de 60 días. Es decir, no es un recurso destinado a ingreso de menores por hechos delictivos.*

*3. La Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, dispone de, entre otras medidas judiciales en medio abierto para el tratamiento de los menores infractores, la medida de convivencia con otra persona, familia o grupo educativo. Se trata de una medida encuadrada dentro del Sistema de Reforma, en el contexto del medio abierto y llevada a cabo en un espacio intermedio entre los centros de internamiento de medidas judiciales, los recursos residenciales característicos del Sistema de Protección y el propio contexto sociofamiliar que rodea al menor infractor objeto de la medida. Se trata por tanto de una medida de obligado cumplimiento, no privativa de libertad, y*

*en la que la propia legislación invita a solicitar el consentimiento voluntario del menor, así como de sus representantes legales. Una media judicial en la que las funciones de la guarda tienen por objetivo establecer mediante el acompañamiento social y la acción socioeducativa de modelos de comportamiento alternativos, que posibiliten reestablecer el proceso de socialización normalizado del menor objeto de la medida. De todo ello se deduce que en ningún caso se trata de una medida privativa de libertad, no obstante su carácter residencial (en medio abierto pero residencial), exige el cumplimiento básico de normas que garanticen el desarrollo de la acción educativa en un marco de convivencia normalizado. Dentro del cumplimiento de estas normas básicas está (como en el conjunto de todos los centros de protección) la prohibición de utilizar los teléfonos móviles dentro del recurso residencial, pudiendo, no obstante, utilizarse fuera del recurso residencial. Respecto a la supuesta prohibición de hablar con las familias, salir del centro o realizar cursos, actividades fuera del contexto residencial, debemos señalar que estas afirmaciones no son correctas. El programa de convivencia con otra familia o grupo educativo establece su marco de actuación en el medio abierto, y es, por tanto, éste el contexto donde ha de desarrollarse, mediante el acompañamiento social, una parte fundamental de la acción educativa asociada a este programa".*

Con el traslado de esta información al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

### 4.2.13. Propuesta para que las esquelas figuren en la página web del Registro Civil.

**Materia**: Justicia.

**Institución destinataria**: Defensora del Pueblo de España.

**Resumen**: Un ciudadano presentó una propuesta para que las esquelas figuren en la página web del Registro Civil.

**Resultado**: Habida cuenta del contenido de la propuesta, de competencia estatal, se dio traslado de la misma a la Defensora del Pueblo de España, para

su valoración y actuaciones procedentes ante los órganos estatales. Con este traslado a la institución parlamentaria estatal, se dieron por finalizadas las actuaciones, informando de ello al interesado.

# CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

## 5.1. INTRODUCCIÓN.

En este punto se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuadOs por el Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2016.

Para ello, se distinguen entre las recomendaciones, sugerencias, y recordatorios de deberes legales que tienen alcance general, por afectar a un conjunto de ciudadanos, y que se proyectan más allá del caso particular (5.2), y las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que afectan a un supuesto particular y que se agotan en el mismo (5.3).

En ambos casos, las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados, se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública a la que se dirigen, u otro destinatario, y con expresión sintetizada de su contenido, para una mejor comprensión.

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), O una propuesta ciudadana (P), y si, en su caso, contiene una sugerencia normativa, estos es, de elaboración o modificación de una norma (SN).
- Cuarto, una breve síntesis del asunto analizado.

- Quinto, el texto de la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.
- Sexto, la indicación de si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta.

## 5.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES DE CARÁCTER GENERAL.

### 5.2.1. Acceso a un empleo público.

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 16/405***

En relación con la organización de las listas de empleo para profesores en centros públicos:

- Sugerir al Departamento que valore la propuesta de organizar dos listas de contratación de profesorado para centros públicos, basada en el criterio del cuerpo funcionarial, una para educación primaria y otra para educación secundaria, y que explique las razones por las que se optó, en las normas de gestión de la contratación vigentes, por un sistema alternativo, en el que existe un número mayor de listas de contratación, basado en los criterios de especialidad docente e idioma de impartición.

**Aceptada.**

***EXP. 16/435/SN***

En relación con la Orden Foral 55/2016, de 29 de abril, del Consejero de Educación, por la que se aprueban las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el apartado primero de la Orden Foral 55/2016, de 29 de abril, al no apreciarse que estos preceptos cuenten con una norma habilitante.

- Recordar al Departamento el deber legal de reflejar en la Orden Foral las razones que le llevaron a considerar como puestos de difícil provisión las vacantes de las especialidades de Educación Infantil y Educación Primaria en euskera de centros de la zona no vascófona en los que se haya implantado el modelo D a partir del curso 2016-2017.

**No aceptada.**

***EXP. 16/507SN***

En relación con el hecho de no permitir la participación en las listas de contratación de secundaria en educación física a una persona aun estando en posesión de la titulación que le habilita para ello:

- Sugerir al Departamento que admita la titulación universitaria que acredita el autor de la queja para poder ejercer como docente de Educación Física en Educación Secundaria.

- Sugerir al Departamento que valore una modificación del Anexo I de la Orden Foral de 29 de abril, del Consejero de Educación, para incluir la referida titulación universitaria como título habilitante para poder ejercer la docencia de Educación Física en Educación Secundaria.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

---

***EXP. 15/643***

En relación con una resolución de la Dirección General de Función Pública, por la que se modifica el orden de prioridad de las personas con discapacidad en las listas de aspirantes a la contratación temporal resultado de procesos selectivos para el ingreso:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar los procedimientos de revisión de oficio que contemplan los artículos 102 y 103 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en los casos en que, por propia iniciativa, proceda

a la modificación de actos administrativos previos dictados en procedimientos selectivos, como es el caso de la resolución que aprueba el listado de contratación del puesto de trabajo de auxiliar administrativo a que se refiere la queja, modificada por una resolución del Director General de Función Pública, por la que se modifica el orden de prioridad de las personas con discapacidad en las listas de aspirantes a la contratación temporal resultado de procesos selectivos para el ingreso; recordar, asimismo, el deber legal, en tales casos, de articular un trámite de audiencia de los interesados.

- Recomendar al Departamento que valore corregir la situación creada en el caso de la autora de la queja, reponiéndole en su prioridad con efectos desde la fecha en que la misma hubiera cesado por virtud de la resolución, y, si procede, que compense a la interesada por no haberle llamado a la contratación.

**No aceptada.**

***EXP. 15/647SN***

En relación con los listados de contratación que gestiona dicho Departamento, por cuanto no se contempla, como causa justificativa del rechazo de un puesto de trabajo, la circunstancia de encontrarse cursando estudios:

- Sugerir al Departamento que modifique la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se aprueban las normas de gestión de la contratación temporal, a fin de incluir la situación de “encontrarse cursando estudios” como causa justificativa del rechazo de una oferta contractual, en orden a evitar la exclusión del listado del aspirante que se encuentre en dicha situación.

**Aceptada.**

***EXP. 15/666***

En relación con la convocatoria celebrada en 2015 para el acceso, mediante contratación temporal o declaración de servicios especiales para la formación, al puesto de trabajo de cuidador:

- Sugerir al Departamento que, con vistas a próximas convocatorias del puesto de trabajo de cuidador del Departamento de Educación, valore exigir para el acceso al mismo una formación técnica más específica que la actualmente considerada idónea.

**Aceptada.**

***EXP. 16/582***

En relación con la modificación de la prioridad de las personas con discapacidad en los listados de contratación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y la falta de análisis previo de la adecuación de los puestos de trabajo que se ofrecen a las personas con discapacidad:

- Recordar al Departamento el deber legal de realizar una definición de las funciones reales de los puestos de trabajo que oferta y una valoración individual de la discapacidad de quien los solicite, de manera que cada persona con discapacidad sepa a qué puestos puede acceder.

**Aceptada.**

***EXP. 16/620***

En relación con el incumplimiento de medidas de acceso a la función pública de personas con discapacidad:

- Recordar al Departamento el deber legal de implantar las medidas de acción positiva para posibilitar el acceso de las personas con discapacidad a la función pública, previstas en la disposición adicional séptima del Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra.

- Recomendar al Departamento que, en diálogo con el Comité de Entidades de Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra-Nafarroa

(CERMIN), revise las medidas de acción positiva para posibilitar el acceso de las personas con discapacidad a la función pública que tiene implantadas, y las sustituya por otras más efectivas, procurando ser flexible en su aplicación.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 15/683***

En relación con las pruebas selectivas para la provisión, mediante concurso-oposición, de 69 puestos de trabajo de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería para el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento:

  a) Que, para las próximas convocatorias de concurso-oposición de puestos de trabajo de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, confeccione un temario de la oposición más concreto, preciso y cerrado, que permita un mejor conocimiento previo por parte de los aspirantes de las materias demandadas.

  b) Que dicho contenido del temario guarde proporción y conexión directa con las materias propias del currículo, título, conocimientos y experiencias de los Técnicos de Cuidados Auxiliares de Enfermería.

  c) Que estudie la inclusión en el temario de una bibliografía de autoridades y fuentes de conocimiento en la que, como recomendación, poder basarse los aspirantes para incrementar su certidumbre a la hora de preparar la oposición y de responder a las preguntas de la prueba.

**Aceptada.**

***EXP. 16/199***

En relación con el llamamiento para el puesto de Celador de personas con menor prelación en el listado de contratación:

- Recomendar al Departamento que no aplique el artículo 2.5 de la Orden Foral 62/2014, de 4 de julio, de la Consejera de Salud, por la que se aprueban las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal en los centros o establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud, y que, en los llamamientos para las contrataciones, esté al orden que resulte de los listados correspondientes.

**No aceptada.**

***EXP. 16/266***

En relación con el acceso a puestos de trabajo de Celador por parte de personas con discapacidad:

- Sugerir al Departamento que valore la posibilidad de convocar un proceso de contratación temporal del puesto de Celador, con las preferencias que correspondan a las personas discapacidad.

**No aceptada.**

***EXP. 16/323***

En relación con la falta de respuesta a las instancias presentadas impugnando preguntas del examen para la provisión, mediante concurso-oposición, de 69 puestos de trabajo de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE) para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que, en las próximas convocatorias que realice, indique a los tribunales calificadores la necesidad de publicar la motivación de sus decisiones referidas a la resolución de las impugnaciones de los aspirantes en relación con las pruebas.

- Recomendar al Departamento que traslade a la autora de la queja las razones que han motivado la desestimación parcial de su impugnación.

**Aceptada.**

***EXP.16/531***

En relación con la eliminación de la prioridad en la contratación temporal de las personas mayores de 55 años con quince años de servicios:

- Recordar el deber legal de observar los procedimientos de revisión de oficio que contemplan los artículos 106 y 107 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas, en los casos en que, por propia iniciativa, proceda a la modificación de actos administrativos previos dictados en procedimientos selectivos, como es el caso de la actuación analizada en la queja; recordar, asimismo, el deber legal, en tales casos, de articular un trámite de audiencia de los interesados.

- Recomendar que corrija la situación creada en el caso de la autora de la queja en caso de que así proceda por las razones apuntadas.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Imotz**

---

***EXP. 16/225***

En relación con un procedimiento de selección de personas desempleadas, por designar para el puesto de Oficial a otro aspirante que tenía su misma puntuación, sin seguir ningún criterio establecido en las bases del procedimiento:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de observar los principios de igualdad, mérito y capacidad en los procedimientos selectivos de personal, incluidos los de contratación de personas desempleadas (sin perjuicio de las modulaciones que correspondan en los aspectos objeto de valoración), y de hacerlo en relación con cualesquiera decisiones que se adopten en este ámbito, incluidas las de atribución de funciones de diversa categoría entre los seleccionados (Peón u Oficial, en el caso).

- Recomendar al Ayuntamiento que retrotraiga las actuaciones del procedimiento selectivo que motiva la queja, y que establezca y aplique criterios objetivos para la selección de la persona contratada como Oficial.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 16/291***

En relación con la inclusión del carnet de conducir como requisito para optar a una convocatoria de contratación temporal:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de exigir, en los procedimientos de acceso a la función pública, los requisitos previstos en la ley y, en su caso, los requisitos específicos contemplados en la plantilla orgánica respecto a los puestos de trabajo convocados, sin exigencias adicionales.

- Recomendar al Ayuntamiento que no exija la posesión de permiso de conducción para el acceso al puesto de técnico/a de igualdad.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento del Valle de Egüés**

---

***EXP. 16/262***

En relación con la contratación como empleados de servicios municipales, por entender que se ha infringido la normativa vigente:

- 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.

**Aceptada.**

### 5.2.2. Agricultura

**Al Ayuntamiento de Olite-Erriberri**

***EXP. 16/197***

En relación con la extinción de la concesión de aprovechamientos comunales adjudicados por parte de dicho Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de dar cumplimiento a los artículos 127 a 138 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, desarrollados por el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, referentes a la tramitación de los procedimientos sancionadores.

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque y deje sin efecto por nula la sanción objeto de queja consistente en la extinción de la concesión de los aprovechamientos comunales adjudicados al autor de la queja, así como el procedimiento de embargo seguido con posterioridad.

**No aceptada.**

### 5.2.3. Bienestar social

**A) Inclusión social.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

***EXP. 16/172***

En relación con la tramitación de la renta de inclusión social:

- Recordar al Departamento el deber legal de asegurar la coordinación precisa entre los órganos administrativos que actúan en la tramitación de

la renta de inclusión social y, en concreto, entre los servicios de dicho Departamento y los servicios sociales de base.

- Recomendar al Departamento que, en los casos en que proceda modificar o regularizar el cobro de la prestación de la renta de inclusión social, actúe con celeridad ante las comunicaciones de los ciudadanos, procurando evitar situaciones como la descrita en la queja.

**Aceptada.**

***EXP. 16/495***

En relación con la imposibilidad de acceder a la renta garantizada, al no poder acreditarse la residencia en Navarra durante los dos últimos años:

- Recomendar al Departamento que, con carácter general, reconozca a los residentes navarros en el exterior que retornan los mismos derechos de acceso a las prestaciones sociales que los establecidos a los residentes en Navarra, con independencia del periodo de tiempo que lleven residiendo en la Comunidad Foral.

- Recomendar al Departamento que, en virtud de lo dispuesto anteriormente, analice si procede el reconocimiento del derecho a la renta garantizada al autor de la queja, en su caso concreto.

**No aceptada.**

***EXP.16/556***

En relación con el retraso en el cobro de la renta de inclusión social en los casos de renovación de la prestación:

- Recomendar que adopte medidas tendentes a que, en los casos de renovación de la renta de inclusión social o de la renta garantizada, los pagos que correspondan a los beneficiarios puedan percibirse sin solución de continuidad, evitando interrupciones en el cobro derivadas de la actividad de gestión de la prestación.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

***EXP. 16/233***

En relación con la negativa a tramitar una solicitud de renta de inclusión social:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tramitar las solicitudes de la renta de inclusión social de los ciudadanos, puesto que la competencia sobre su concesión corresponde al Gobierno de Navarra.

**Aceptada.**

**B) Protección e integración de personas con discapacidad.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

***AO16/12***

En relación con una visita a un centro de discapacidad intelectual:

- Recomendar al Departamento:
  - Sobre el Reglamento de Régimen Interno, que se acelere la elaboración del Reglamento de Régimen de Interno exigido por la normativa.
  - Sobre la información a las familias, que se proporcione a los padres o responsables familiares de los residentes ingresados:
    - La información sobre los objetivos que se trabajan con las personas usuarias y la evaluación y seguimiento que se hace de cada caso.
    - Cuando ya esté aprobado, copia del Reglamento de Régimen Interno, para su conocimiento.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Cintruénigo**

***EXP. 15/660SN***

En relación con la prohibición a una persona con movilidad reducida para desplazarse con su patinete a motor por las vías públicas del municipio:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore regular mediante la correspondiente ordenanza municipal la circulación de patinetes a motor o aparatos similares por el núcleo urbano.

- Recomendar al Ayuntamiento que se permita al autor de la queja circular con su patinete a motor por la acera y por las calles que tengan la consideración de residenciales.

**No aceptada.**

**C) Protección a las personas mayores de edad.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

***EXP. 15/478***

En relación con el incremento de una cuota de una plaza de atención residencial:

- Recomendar al Departamento que evite incrementos excesivos y desproporcionados en el precio público de las plazas de atención residencial, revisando a tal efecto los criterios de fijación de precios aprobados por acuerdo de la Agencia Navarra para la Autonomía y Desarrollo de las Personas, y, en el caso concreto objeto de queja, que se corrija la desproporcionada subida operada en el precio de la plaza ocupada por el interesado.

**No aceptada.**

***EXP. 16/42***

En relación con la supuesta desatención de la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas hacia una persona ingresada en la UCI y cuya tutela tiene dicha Fundación:

- Recomendar al Departamento que recuerde a la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas su deber de ejercer todas las funciones inherentes a la tutela de estas personas adultas, debiendo entenderse incluidas entre dichas funciones las descritas en la queja.

**Aceptada.**

***EXP. 16/121***

En relación con la denegación de una pensión no contributiva de jubilación:

- Sugerir al Departamento que, a efectos del reconocimiento de una pensión no contributiva de jubilación, se estudie la conveniencia de valorar los ingresos, excluyendo el importe de la pensión compensatoria que se debe abonar al excónyuge.

**No aceptada.**

***EXP. 16/492/SN***

En relación con la minoración de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, derivada de un cambio en la calificación de dependencia:

- Sugerir al Departamento de Derechos Sociales una modificación de las órdenes forales que regulan la prestación económica vinculada al servicio (en el caso, residencial), de forma que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación.

- Recomendar al Departamento que ofrezca a la interesada una plaza, pública o concertada, de atención residencial, por así corresponder conforme a su grado de dependencia, y tratarse de una prestación garantizada por la ley.

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la reducción de la cuantía de la ayuda económica vinculada al servicio de atención residencial que recibe la interesada y, por ende, la resolución de la

Directora Gerente de la Agencia de Autonomía y Desarrollo de las Personas, que produce tal efecto reductor.

**No aceptada.**

***EXP. 16/517***

En relación con la falta de transparencia por parte de la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas:

- Sugerir a la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas que incremente los cauces y medios establecidos para facilitar la información relacionada con la gestión de los recursos económicos de sus tutelados, valorando la emisión y entrega a quienes lo soliciten de un informe periódico (trimestral o cuatrimestral, por ejemplo) relativo a la gestión y destino de tales recursos (en términos similares o análogos a los expuestos en el informe emitido con ocasión de la queja).

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 14/905***

En relación con la falta de contestación a un escrito presentado en el que se exponían las molestias que tienen que soportar los residentes de una residencia durante las fiestas de San Fermín:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes y peticiones que le dirijan los ciudadanos, y de comunicar las decisiones adoptadas dentro del plazo previsto en la normativa de aplicación.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de San Martín de Unx**

---

***EXP. 16/55***

En relación con la falta de respuesta del Ayuntamiento a una instancia que se le presenta:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver expresamente las solicitudes y peticiones que le dirijan los ciudadanos, y de comunicar las decisiones adoptadas, dentro del plazo previsto en la normativa de aplicación; y, en particular, de proceder en tal sentido en relación con la instancia presentada por la autora de la queja.

**No aceptada.**

**A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Lumbier**

---

***EXP. 16/57***

En relación con la falta de contestación a dos instancias presentadas en las que se solicitaba información sobre un familiar que estuvo ingresado en una residencia de la zona:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le presenten.

**Aceptada.**

**D) Atención a las personas en situación de dependencia.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

***EXP. 15/518***

En relación con la excesiva demora en la resolución de un expediente de dependencia:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en un plazo máximo de tres meses los procedimientos de valoración de la situación de dependencia, e instarle a que resuelva a la mayor brevedad posible la solicitud de revisión del marido de la autora de la queja.

- Recomendar al Departamento que, si todavía fuera preciso, realice las actuaciones necesarias para obtener el informe médico neurológico que se cita en el informe emitido, en cuanto el mismo tendría relevancia para la resolución del procedimiento, impulsando este de oficio.

**Aceptada.**

***EXP. 15/652***

En relación con la falta de reconocimiento de una situación de dependencia y con la falta de prestaciones económicas que ayuden a hacer frente a las limitaciones y gastos que se tiene por motivo del estado de salud:

- Sugerir al Departamento que estudie la situación general cada vez más creciente de las personas mayores de edad que viven solas en sus domicilios, sin un entorno familiar de apoyo, con muy limitados ingresos y que padecen cuadros de enfermedades crónicas y limitaciones que les impiden la realización de sus tareas diarias o cotidianas, para analizar y articular las medidas de respuesta que se consideren más adecuadas en orden a evitar la marginación y a conseguir que permanezcan en sus domicilios, más allá de lo que valoren los baremos oficiales de la dependencia.

- Sugerir al Departamento que estudie en profundidad la posibilidad de otorgar una ayuda económica a la autora de la queja, que complemente sus ingresos económicos para poder contratar a otra persona que le ayude en las tareas domésticas, de tal forma que pueda seguir permaneciendo en su domicilio.

**Aceptada.**

***EXP. 16/34***

En relación con la denegación por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare de una ayuda a la conciliación familiar y con la falta de información de los recursos procedentes frente a dicha denegación:

- Recordar al Departamento su deber legal de observar lo establecido en el artículo 89.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Recomendar al Departamento que, si no lo ha hecho ya, remita nuevamente al autor de la queja la resolución denegatoria de la ayuda, indicando los recursos que proceden frente a la misma y el plazo para interponerlos.

**Aceptada.**

***EXP. 16/86/SN***

En relación con la denegación de la ayuda económica por excedencia, fundada en la circunstancia de que el beneficiario es perceptor de una prestación por su situación de dependencia:

- Recomendar al Departamento que, con vistas a sucesivas convocatorias, suprima o module la regla de incompatibilidad que establece la base decimocuarta, segundo apartado, de la Orden Foral 180/2015, de 9 de marzo, del Consejero de Políticas Sociales, en cuanto que impide el acceso a las ayudas por excedencia solicitadas para el cuidado de personas perceptoras de prestaciones por dependencia.

**No aceptada.**

***EXP. 16/518***

En relación con la demora en la determinación de las ayudas que podrían corresponder en función del grado de dependencia valorado:

- Recordar al Departamento su deber legal de tramitar, resolver y notificar los procedimientos de valoración de la situación de la dependencia y de reconocimiento de las prestaciones del sistema de dependencia conforme al plazo máximo de seis meses legalmente establecido, debiendo adoptar todas las medidas que proceda para asegurar el cumplimiento de dicho plazo legal máximo.

**Aceptada.**

## E) Protección de la infancia y la adolescencia.

### Al Departamento de Derechos Sociales

---

***EXP. 15/605***

En relación con la ausencia de respuesta a dos instancias presentadas en agosto de 2015, solicitando el retorno de sus tres hijos menores al hogar familiar:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes de los ciudadanos, notificando las decisiones adoptadas dentro de los plazos expresamente previstos, y de hacerlo así en el caso de las solicitudes a que se alude en la queja.

- Recomendar al Departamento que, en relación con la solicitud de retorno inmediato de los menores al domicilio familiar, garantice el derecho de los menores afectados a ser oídos y adopte la decisión que proceda expresa y motivadamente, con arreglo a sólidos informes técnicos, profesionales o periciales, accesibles para los interesados.

**Aceptada.**

***EXP. 16/173***

En relación con la gestión de un centro de protección de menores:

- Recomendar al Departamento que, como titular del servicio gestionado por una asociación, recuerde a esta el deber de establecer los medios precisos para que los menores puedan ejercer su derecho a formular reclamaciones y quejas a instancias exteriores conforme al ordenamiento jurídico y puedan canalizar, de forma real y efectiva, estas reclamaciones y quejas, tanto sobre el funcionamiento del centro, como sobre el trato que se les da en el mismo.

**Aceptada.**

***EXP. 16/355***

En relación con un procedimiento de declaración de la desprotección de un menor de edad:

- Recordar al Departamento el deber legal de justificar suficiente y adecuadamente las medidas provisionales de asunción de la guarda de menores que adopte, y recomendarle que, en este caso, valore dejar sin efecto la medida adoptada, al no apreciarse acreditados una situación de "urgencia y especial gravedad", ni indicios "evidentes" de desamparo de la menor.

**Aceptada.**

***AO15/28***

En relación con la promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, se formulan al Departamento de Derechos Sociales las siguientes sugerencias:

1) Revisar la legislación foral sobre la protección de la infancia y la adolescencia, para adecuarla a los requerimientos de la Convención de los Derechos del Niño y, en su caso, a la legislación estatal que resulte de aplicación en todo aquello que supongan mejores garantías para los derechos de los menores de edad.

   Sobre este particular, el Parlamento de Navarra ha aprobado el 4 de marzo de 2016 sendas resoluciones por las que postula la elaboración de una nueva ley foral de promoción, atención y protección a la infancia y la adolescencia.

2) Agilizar la elaboración del II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia en Dificultad Social.

   A este respecto, el Parlamento de Navarra ha aprobado el 4 de marzo de 2016 sendas resoluciones por las que postula la elaboración de un nuevo Plan de Atención a la Infancia.

3) Evaluar la dotación actual de recursos del sistema de protección de menores y de 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, EAIAs, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), al haberse apreciado puntos mejorables y dificultades para atender las crecientes necesidades de intervención o apoyo.

   En dicha evaluación, debería tenerse en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años.

   En concreto, propiciar que el sistema de protección del menor cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y, de ser posible, reforzar las dotaciones actuales.

   Sobre este punto, el Parlamento de Navarra ha aprobado el 4 de marzo de 2016 varias resoluciones por las que postula reordenar la atención primera, revisar y mejorar la financiación de los servicios sociales de base y reforzar los recursos humanos de los servicios de base.

4) Continuar con las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores.

5) Potenciar la difusión de los derechos y deberes de los menores, tanto en el ámbito social, en general, como en el de los propios menores.

6) Mejorar la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a menores, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, con vistas a la prevención y la protección temprana de situaciones de riesgo, y a procurar, en lo posible, un sistema que funcione en red.

   En particular, reforzar también la coordinación con las entidades de iniciativa social que actúen con menores. El Parlamento de Navarra ha

aprobado el 4 de marzo de 2016 una resolución para que se apoye y potencie el voluntariado social.

7) Ejecutar, en este ámbito también preventivo, actuaciones o programas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales y del de ocio.

8) Reforzar la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de estas situaciones, procurando, en lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la necesidad de declarar el desamparo de los menores y potenciar el apoyo a las familias de origen con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural.

9) Intensificar el contacto y la información 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 la primacía en todo caso del interés superior del menor.

10) Promover la modalidad de acogimiento familiar (con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedores, de apoyo económico, etcétera), en especial, en el caso de los niños más pequeños.

    Asimismo, continuar implantando y potenciando recursos específicos vinculados al acogimiento familiar, como los de urgencia y los especializados.

11) Intensificar los programas destinados a menores en situación 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.

12) Reforzar los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la

vida adulta por parte de los adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

13) 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.

**Aceptada.**

***AO16/6***

En relación con la visita de la institución a un piso de protección de menores:

- Formular al Departamento las siguientes sugerencias:

A) Sobre la información a los menores:

- Que se informe a los menores, por escrito y de forma clara, sobre sus derechos y deberes durante su estancia en el piso.

B) Sobre el derecho a formular reclamaciones a instancias exteriores:

- Que se establezcan los medios precisos para que los menores puedan ejercer su derecho a formular reclamaciones y quejas a instancias exteriores conforme al ordenamiento jurídico y puedan canalizar, de forma real y efectiva, estas reclamaciones y quejas, tanto sobre el funcionamiento del centro, como sobre el trato que se les da en el mismo.

C) Sobre la información a las familias:

- Que se proporcione, a los padres o responsables familiares de los menores ingresados, la información sobre los objetivos que se trabajan con los menores y la evaluación y seguimiento que se hace de cada caso.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

***EXP 16/122***

En relación con la forma en que la Policía Foral de Navarra efectúa los traslados de los menores que se encuentran en centros de cumplimiento de medidas judiciales:

- Recomendar al Departamento (Policía Foral de Navarra) que realice los traslados en los que se vean implicados menores de acuerdo con el Procedimiento Normalizado de Trabajo de referencia 2010-05, evitando la utilización de vehículos policiales rotulados y el tratamiento con agentes uniformados, y, en la medida de lo posible, la utilización de medidas especiales de contención.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

***EXP. 16/235***

En relación con la falta de información ante ciertas actuaciones y decisiones que se han adoptado en relación con sus hijos y el trato recibido por parte de determinado personal del Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA) de Pamplona:

- Recordar, con carácter general, el deber legal de las autoridades y de los funcionarios públicos de tratar en todos los casos a los ciudadanos con deferencia y cortesía.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las cuestiones que ha planteado la autora de la queja y de motivar las decisiones, de forma o de fondo, que adopte en relación con el seguimiento de sus hijos.

**Aceptada.**

**F) Otros**

**Al Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales**

***EXP. 16/442***

En relación con la falta de creación por parte del Gobierno de Navarra de un área específica de atención al colectivo LGTBI, y por la demora en la suscripción de un convenio de colaboración para crear un servicio profesionalizado de atención al citado colectivo:

- Sugerir al Departamento que se cree un área específica de atención al colectivo LGBTI, en línea con la voluntad expresada por la Resolución del Parlamento de Navarra del 21 de abril de 2016.

**Aceptada.**

### 5.2.4. Cultura

**Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud.**

---

***EXP. 16/539***

En relación con el procedimiento de concesión de becas para la ampliación de estudios artísticos en centros nacionales o extranjeros:

- Recordar al Departamento el deber legal de publicar la composición, debidamente individualizada, de los miembros de los órganos colegiados que se designen para la evaluación de los posibles beneficiarios de las subvenciones que convoque.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud y Universidad Pública de Navarra**

---

***EXP. 16/452***

En relación con los horarios de apertura de las bibliotecas públicas del Gobierno de Navarra y de la Universidad Pública de Navarra:

- Sugerir al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, y a la Universidad Pública de Navarra, que valoren ampliar el horario de las bibliotecas que gestionan, o de alguna de ellas, de forma que se garantice el servicio por las tardes con continuidad también en periodo de verano, y que se ofrezcan más horas de apertura durante sábados, domingos y festivos, con la intensidad que se determine.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud y al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

---

***AO16/17***

En relación con el quinto centenario de la batalla de Noáin:

- Sugerir al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, y al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que, en colaboración con el Ayuntamiento de Galar, valoren la oportunidad, de cara al quinto centenario de la batalla de Noáin, de:

    - Elaborar, presentar y tramitar, por quien o quienes resulten competentes, un instrumento o plan de protección y ordenación de parte del ámbito territorial en que tuvo lugar la batalla de Noáin, con objeto de que este espacio delimitado conserve, para el futuro y en lo necesario, su naturaleza rústica, sin que la protección que se sugiera tenga que impedir aprovechamientos agrarios u otros existentes por sus propietarios y titulares.

    - Establecer, a lo largo del tiempo, en dicho ámbito territorial, itinerarios culturales para la ciudadanía interesada y, en los lugares en que se estime más adecuado, levantar monumentos, monolitos, señales, etcétera, pudiendo incluso valorarse la ubicación de un centro de interpretación en un edificio de Salinas, que informen a las personas interesadas sobre esta batalla tan trascendente en la historia de Navarra y las circunstancias que la rodearon.

**Aceptada.**

### 5.2.5. Deporte.

**Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud y a la Federación Navarra de Fútbol**

---

***EXP. 16/351***

En relación con la expulsión del autor de la queja, árbitro del Comité Navarro de Árbitros, sin el trámite de audiencia correspondiente:

- Recordar a la Federación Navarra de Fútbol el deber legal del Comité Navarro de Árbitros de dar contestación en un plazo razonable a las solicitudes de compatibilidad que se presenten, sin que la falta de contestación a dichas solicitudes pueda generar indefensión en las personas interesadas.

- Recordar al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud su deber legal de ejercer las competencias que tiene legalmente atribuidas en relación con la Federación Navarra de Fútbol, particularmente en lo que se refiere a las facultades de seguimiento e inspección de las actuaciones de dicha Federación, con independencia de las decisiones que puedan adoptar sus órganos internos.

- Recomendar a la Federación Navarra de Fútbol que agilice la contestación a la reclamación planteada por el autor de la queja ante el Comité Jurisdiccional y de Conciliación.

**No aceptada.**

**A la Federación Navarra de Fútbol**

---

***EXP. 16/210***

En relación con el requisito de edad para acceder a la categoría arbitral y mantenerse en ella:

- Recomendar a la Federación que regule, en sus estatutos o en sus normas de carácter general, los requisitos relativos a la edad necesaria para poder ejercer como árbitro, en cualquiera de sus categorías y en aquellos supuestos en los que no estuvieran previstos, como es el caso de la edad mínima de los árbitros auxiliares, siempre y cuando dichos requisitos sean proporcionados y aparezcan debidamente justificados.

**No aceptada**.

### 5.2.6. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana. Transparencia

**Al Ayuntamiento de Desojo**

***EXP. 16/349***

En relación con la falta de contestación a dos instancias presentadas:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de respetar, en sus relaciones con los ciudadanos lo dispuesto en el artículo 318 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, y en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, debiendo contestar en plazo las solicitudes que le planteen.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Galar**

***EXP. 16/287***

En relación con la falta de resolución de numerosas solicitudes presentadas y con no facilitar acceso a un expediente administrativo en el que se es interesado:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos, incluidas las referidas por el interesado en su escrito de queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al interesado el acceso al expediente administrativo que solicita, del que forma parte el acto de recaudación que se le ha notificado.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares**

---

***EXP. 16/2***

En relación con la negativa a facilitar la documentación necesaria para la legítima defensa de sus intereses ante la jurisdicción contencioso-administrativa:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 95.1 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, certificando la existencia o inexistencia de informes del expediente.

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al autor de la queja una copia completa de la documentación solicitada en su instancia, si no lo hubiera hecho ya.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Sangüesa**

---

***EXP. 16/559***

En relación con la falta de contestación a determinadas peticiones de información:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, y de hacerlo dentro de los plazos que contemplan las leyes.

**Aceptada.**

### 5.2.7. Derecho Civil Foral de Navarra.

**Al Parlamento de Navarra**

---

***AO16/8/SN***

En relación con la actual regulación contenida en la ley 69 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra o Fuero Nuevo, sobre el reconocimiento del hijo por sus progenitores:

- Sugerir al Parlamento que la Ponencia constituida para la revisión y actualización del Fuero Nuevo o Compilación del Derecho Civil Foral de Navarra, estudie y, en su caso, proponga la inclusión de un nuevo apartado in fine en la ley 69, sobre determinación de la filiación no matrimonial, que contemple, de modo similar a como lo hace el artículo 124 del Código Civil, la suspensión, a petición simple de la madre, de la inscripción de la paternidad practicada, durante el año siguiente a la inscripción, cuando la madre niegue la paternidad. Asimismo, que se estudie y se proponga que si el padre solicita la confirmación de la inscripción, sea necesaria la aprobación judicial y, en caso de ser exigible conforme a la legislación correspondiente, la audiencia del Ministerio Fiscal.

**Aceptada.**

***AO16/9/SN***

En relación con la exigencia, por el primer apartado de la ley 257 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra o Fuero Nuevo, de la formación de inventario por la viuda en los seis meses siguientes al fallecimiento para adquirir el usufructo de fidelidad:

- Sugerir al Parlamento que la Ponencia constituida para la revisión y actualización del Fuero Nuevo o Compilación del Derecho Civil Foral de

Navarra, estudie y, en su caso, proponga la modificación del primer párrafo de la ley 257 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra, que regula la adquisición del usufructo legal de fidelidad, por considerar dicha regulación injusta y perjudicial para los ciudadanos y, en particular, para las mujeres viudas.

**Aceptada.**

***AO16/35/SN***

En relación con las limitaciones que la ley 272 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra o Fuero Nuevo impone a la capacidad dispositiva del testador en caso de matrimonio en segundas nupcias:

- Sugerir al Parlamento de Navarra que la Ponencia constituida para la revisión y actualización del Fuero Nuevo o Compilación del Derecho Civil Foral de Navarra aborde la cuestión y analice una posible modificación de la ley 272 de la norma citada, si considera apropiado eliminar la actual limitación legal específica a la libre disposición del testador, a favor de los hijos de anterior matrimonio.

**Aceptada.**

### 5.2.8. Educación.

### A) Planificación educativa.

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 16/28***

En relación con la matriculación en un instituto de educación secundaria con el fin de que se cursen los estudios en el programa British:

- Recomendar al Departamento que acepte la petición de los autores de la queja, de facilitar la matriculación de sus hijos en el Instituto de Educación Secundaria que solicitaron, para que reciban la enseñanza en el

programa bilingüe British que eligieron en su momento; y, en todo caso, con independencia del concreto centro al que se adscriba el colegio público al que asisten, recomendar que se les posibilite a estos alumnos la continuidad en un centro público de la enseñanza bilingüe inglés-castellano que sus padres escogieron.

**No aceptada.**

**B) Primer ciclo de educación infantil (0 a 3 años).**

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 16/150/SN***

En relación con el baremo de admisión en las escuelas infantiles y a las reglas para determinar las tarifas a abonar por el servicio, y la posible discriminación de las familias monoparentales:

- Sugerir al Departamento que, en la normativa que regula el acceso a escuelas infantiles de 0 a 3 años y las tarifas por el servicio prestado, valore y adopte medidas de apoyo a familias monoparentales, a efectos de admisión en el servicio y pago del mismo.

**Aceptada.**

**C) Admisión en centros educativos.**

***EXP. 16/117SN***

En relación con la inadmisión en el colegio concertado que solicitó:

- Recomendar al Departamento que revise las normas configuradoras del proceso de admisión de alumnos en centros educativos sostenidos con fondos públicos (baremo de admisión, áreas de influencia, etcétera), a fin de otorgar un mayor valor discriminante al criterio de proximidad entre el centro y el domicilio o lugar de trabajo, conforme a su naturaleza de criterio prioritario.

- Sugerir al Departamento que revise la solicitud de la autora de la queja y que, en lo posible, admita la escolarización de su hija en el colegio de su elección, atendiendo al criterio legal y prioritario de proximidad entre el centro escolar y el domicilio familiar o lugar de trabajo de la madre.

**No aceptada.**

***EXP. 16/240***

En relación con la injusticia y falta de transparencia que, a juicio de la autora de la queja, se produce en el proceso de preinscripción para el primer curso de Educación Infantil.

- Recordar al Departamento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le presenten.

**No aceptada.**

***EXP. 16/414***

En relación con la inadmisión del hijo en el colegio solicitado:

- Recordar al Departamento el deber legal de facilitar la subsanación de las solicitudes de los interesados que se consideren incompletas, y de no exigir la presentación de documentos o datos que ya constan a la propia Administración actuante.

- Recomendar al Departamento la admisión de la solicitud del interesado a que se refiere la queja, del mes de junio de 2016, con los efectos que de ello se deriven en orden a su matriculación en el colegio público solicitado.

**Aceptada.**

***EXP. 16/498/SN***

En relación con la falta de consideración a las familias monoparentales en la normativa que regula la admisión en centros escolares de segundo ciclo de educación infantil.

- Sugerir al Departamento que, en la normativa que regula la admisión en centros escolares (segundo ciclo de educación infantil), valore y adopte alguna medida de apoyo a familias monoparentales, con vistas a mejorar la protección del derecho a la conciliación laboral y familiar.

**No aceptada**.

***EXP.16/538/SN***

En relación con que el Departamento de Educación, en el caso de que los progenitores estén divorciados, permita que uno de ellos pueda, bajo declaración responsable de conformidad del otro y sin su consentimiento, solicitar la inscripción de cambio de centro de sus hijos:

- Recomendar al Departamento que modifique la Orden Foral 112/2013, de 13 de diciembre, del Consejero de Educación, para que, en los casos de padres o madres separados o divorciados, o de parejas de hecho que hayan puesto fin a su convivencia, o en cualquier caso de discrepancia entre progenitores o representantes legales, cuando soliciten la admisión en un centro docente por primera vez o un cambio de centro, se exija el consentimiento expreso de ambos progenitores o, en su defecto, una resolución judicial que establezca el progenitor al que le corresponde la decisión al respecto.

**No aceptada.**

**D) Bachiller y formación profesional.**

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 16/439SN***

En relación con la denegación de una solicitud de admisión en el curso de Sistemas Microinformáticos y Redes para el curso 2016-2017:

- Recomendar al Departamento:

a) Que modifique la reserva de plazas en las enseñanzas de formación profesional para el alumnado con discapacidad, fijando un porcentaje no inferior al 5%.

b) Que posibilite la matriculación del hijo de la autora de la queja en el ciclo formativo de su interés.

**No aceptada.**

***EXP. 16/557***

En relación con los estudios de formación profesional para personas adultas ofertados por el Departamento de Educación en Tudela:

- Sugerir al Departamento que valore, en la elaboración del plan de formación profesional, favorecer la implantación en Tudela de estudios de formación profesional en horario nocturno.

**No aceptada.**

**E) Becas al estudio**

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 16/394***

En relación con la denegación de una beca de estudios:

- Sugerir al Departamento que valore el establecimiento, en la próxima convocatoria general de becas, de unos umbrales de renta distintos en función del lugar de residencia de los solicitantes.

**Aceptada.**

**F) Atención a alumnos con necesidades educativas especiales.**

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 15/620***

En relación con la negativa de una profesora de un colegio público a que un alumno de siete años, afectado por discapacidad auditiva, utilice un aparato que le permita seguir mejor las clases:

- Recordar al Departamento el deber legal de garantizar la continuidad en la utilización por parte de los alumnos con discapacidad de aquellas ayudas técnicas que hayan sido considerado idóneas para recibir el servicio educativo del mejor modo posible, adoptando con toda prontitud y celeridad las medidas que sean precisas, incluidas las relativas a la gestión de sus recursos humanos, para evitar interrupciones indebidas y ajenas al interés de los alumnos menores de edad.

**Aceptada.**

***EXP. 16/50***

En relación con la denegación del apoyo de logopeda a un estudiante de segundo de educación primaria en un colegio público, y con la falta de contestación a varios escritos presentados sobre esta cuestión entre los años 2013 y 2015:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver las solicitudes, alegaciones y recursos que le presenten los ciudadanos, incluidos los mencionados por la autora de la queja.

- Recomendar al Departamento que conceda al hijo de la autora de la queja el recurso de apoyo de Profesorado de Audición y Lenguaje, atendiendo a su necesidad educativa específica y al informe psicopedagógico elaborado.

**Aceptada.**

***EXP. 16/295 y 16/365***

En relación con los problemas de dicción de una profesora de un centro considerado de referencia en Navarra para los niños con deficiencias auditivas:

- Recomendar al Departamento que, con vistas al próximo curso escolar, valore la adopción de las medidas precisas para atender las necesidades especiales que requieren los alumnos con discapacidad auditiva, para que puedan recibir el servicio educativo del mejor modo posible.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Educación y al Departamento de Derechos Sociales**

---

***EXP. 16/183***

En relación con la denegación a un menor de cuatro años de edad, con trastorno en el desarrollo del habla, de un logopeda:

- Recomendar al Departamento de Educación y al Departamento de Derechos Sociales que adopten medidas para propiciar que el Servicio de Atención Temprana a menores de seis años (en su consideración sustantiva) pueda ser recibido por cualesquiera niños y niñas de esa edad que, por la evolución de su desarrollo, lo requieran, independientemente de su escolarización o no, y de la concreta opción de escolarización escogida por sus padres, coordinando las actuaciones que sean pertinentes a tal fin.

**No aceptada.**

### 5.2.9. Euskera

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

***EXP. 16/392***

En relación con la falta de oferta de euskera en las escuelas infantiles de Pamplona:

- Recomendar al Departamento que coordine con el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña la oferta de la enseñanza en euskera en las escuelas infantiles situadas en dicha localidad, debiendo garantizar una distribución

homogénea de la oferta de la enseñanza en dicho idioma por los diferentes barrios de la capital, y que compartan los análisis, estudios o encuestas existentes en relación con la demanda.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Desarrollo Económico**

---

***EXP. 16/459***

En relación con la señalización de varios municipios situados en la zona vascófona y en la zona mixta en diferentes carreteras de la Red Viaria de Navarra, únicamente en su versión en castellano:

- Recomendar al Departamento de Desarrollo Económico que, de conformidad con lo previsto en el artículo 8 de la Ley Foral del Vascuence, adopte las medidas necesarias para que se corrija lo antes posible el contenido de los rótulos que se citan en la queja, exceptuando el de Santa María de Eguiarte.

Pendiente de respuesta.

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 16/461***

En relación con la inadecuación de las contestaciones telefónicas proporcionadas a los ciudadanos que se dirigen en euskera:

- Recomendar al Departamento que, en aras a garantizar los derechos lingüísticos de los ciudadanos navarros, refuerce el servicio de atención telefónica que presta en euskera, con el fin de que pueda atender debida y adecuadamente a las personas que deseen dirigirse en esta lengua propia de Navarra a los servicios centrales del Departamento.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

---

***EXP.16/576SN***

En relación con la escasa valoración del conocimiento del euskera por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, a los efectos de su inclusión en los baremos de méritos de las convocatorias de ingreso y provisión de puestos de trabajo y más concretamente en los puestos de trabajos de enfermero/a y de enfermero/a especialista en enfermería obstétrico-ginecológica (matrona):

- Sugerir al Departamento que proceda a la revisión en profundidad del Decreto Foral 55/2009, de 15 de junio, por el que se regula el tratamiento del conocimiento del vascuence en la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Educación y al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

---

***AO16/4SN***

En relación con la distinta situación que se da en Navarra y en la Comunidad Autónoma del País Vasco, con el reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera en centros educativos para el acceso al empleo público de las Administraciones públicas de cada Comunidad:

- Sugerir al Departamento de Educación y al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que, en el ámbito de sus respectivas competencias o, en su caso, conjuntamente, estudien en profundidad la posibilidad de reconocer los estudios oficiales realizados en euskera en centros educativos públicos y concertados de Navarra y la consiguiente exención de la acreditación -con títulos, certificaciones o pruebas adicionales- a aquellos alumnos que ya hayan cursado y superado el currículo correspondiente (título de Graduado en Educación Secundaria, Bachiller, Técnico Superior….) en el modelo D y lo acrediten con la aportación del título expedido por la Administración educativa, a los solos

efectos de la valoración del euskera en los procedimientos de selección y provisión de empleo público convocados por las Administraciones públicas de Navarra.

**Aceptada.**

**A la Mancomunidad de Malerreka**

---

***EXP. 16/56***

En relación con la notificación de un escrito redactado solo en euskera:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de redactar las notificaciones y comunicaciones administrativas en euskera y en castellano, salvo que todos los interesados elijan expresamente la utilización de una sola de dichas lenguas.

**Aceptada.**

### 5.2.10. Función pública.

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 15/491***

En relación con la deficiente información facilitada acerca de la documentación a aportar en el proceso de valoración de su incapacidad permanente:

- Recordar al Departamento el deber legal de informar de forma clara y sencilla, y en términos comprensibles, a los docentes afectados por los procedimientos de valoración de incapacidades, en cuanto afecte a la documentación que deben presentar en los distintos trámites del procedimiento.

**Aceptada.**

***EXP. 15/492***

En relación con el cómputo de los días reconocidos por permiso de paternidad, lactancia y postergación del disfrute de las vacaciones correspondientes al curso 2014-2015:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho a disfrutar de veintisiete días de vacaciones durante el curso escolar 2014/2015, sin que se puedan contar como tales los días laborables no festivos de Navidad, Semana Santa y mes de julio, bien concediendo los días adicionales que resten a tal fin, bien, compensando económicamente por dichos días.

**No aceptada.**

***EXP. 15/685***

En relación con las dificultades encontradas para acceder a un expediente de adjudicación de puestos de trabajo en el CREENA, lo que le impidió contar con la información necesaria para recurrir en vía administrativa:

- Recordar al Departamento el deber legal de facilitar la información pública que le soliciten los ciudadanos en un plazo de quince días.

**Aceptada.**

***EXP. 15/689***

En relación con la modificación que un colegio público ha llevado a cabo en lo que respecta a la asignatura de religión, tanto en lo referente a la reducción de horas lectivas como al idioma en el que se impartirá a partir de ahora, que pasa de ser en castellano a ser en inglés:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos y, en particular, la reclamación presentada por la interesada.

**Aceptada.**

***EXP. 16/6***

En relación con el funcionamiento de la prevención laboral en el Departamento y por el desamparo de la Administración ante el presunto acoso laboral padecido por el autor de la queja:

- Recordar al Departamento los deberes legales de:
    - Identificar a las autoridades y personal a su servicio bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos si así lo solicitan las personas interesadas en los mismos, mediante una contestación expresa a las solicitudes de identificación.
    - Custodiar los expedientes que se tramiten bajo su responsabilidad, conservando íntegramente los documentos que los componen.
    - Motivar suficientemente los actos administrativos que limiten derechos o intereses legítimos de los ciudadanos, incluyendo los actos por los que se determine la incorporación del personal a su servicio a su puesto de trabajo tras una situación de incapacidad temporal.
- Recomendar al Departamento que proceda a determinar las causas que han provocado el accidente en acto de servicio reconocido en una resolución de la Directora del Servicio de Recursos Humanos; a identificar, en su caso, a las personas responsables del mismo y a la depuración, de ser necesario, de las responsabilidades que se aprecien; a la adopción de las medidas preventivas oportunas para que hechos y accidentes de esta naturaleza no vuelvan a ocurrir; y a la adopción de las medidas reparadoras para reponer al accidentado en acto de servicio a la situación previa al momento del accidente.
- Recomendar al Departamento que:
    - Revise las medidas correctoras propuestas por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales derivadas del procedimiento 10.18R, iniciado en junio de 2015 por el autor de la queja, teniendo para ello en cuenta las consideraciones y conclusiones contenidas

en el informe emitido por el Instituto de Salud Pública y Laboral de 15 de diciembre de 2015.

- Revise la denegación de la información solicitada por el autor de la queja sobre las solicitudes de activación del procedimiento 10.18R presentadas contra sus actuaciones como Inspector de Educación, y, sin perjuicio de oír a terceros afectados, valore su concesión, total o, cuando menos, parcialmente.

**No aceptada.**

***EXP. 16/61***

En relación con la desestimación tácita de solicitudes, presentadas por personal contratado, de abono de los días de vacaciones correspondientes a los días laborables no lectivos de Navidad y Semana Santa, computados por dicho Departamento como de vacaciones disfrutadas, y por la falta de resolución de recursos interpuestos frente a la citada desestimación tácita:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes y recursos que le presenten los ciudadanos referentes al abono al personal contratado de las vacaciones correspondientes a los días no lectivos de los periodos de Navidad y Semana Santa.

**Aceptada.**

***EXP. 16/135***

En relación con la falta de respuesta a las solicitudes de los promotores de la queja de extensión de sus contratos a los meses de julio y agosto de 2011:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes y recursos que presenten los ciudadanos.

- Recomendar al Departamento que abone las retribuciones correspondientes a las reclamaciones referidas en la queja (meses de julio y agosto de 2011), sin necesidad de que los interesados presenten nuevas solicitudes.

**Aceptada.**

***EXP. 16/147***

En relación con la falta de respuesta motivada por parte de un instituto, y por la posterior actuación del Servicio de Inspección del Departamento de Educación ante su solicitud de compatibilidad para la impartición de docencia en la Universidad Pública de Navarra:

- Recomendar al Departamento que se dé contestación por escrito a las solicitudes de compatibilidad de horarios realizadas por profesores que impartan docencia universitaria.

- Recordar al Departamento que, en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, debe decidirse sobre todas las cuestiones planteadas por los interesados. De este modo, en el caso concreto de queja, el Servicio de Inspección Educativa debe entrar a valorar los horarios aprobados por el Director del Centro y los distintos criterios empleados para conceder la compatibilidad a unos y otros docentes.

**No aceptada.**

***EXP. 16/244***

En relación con la falta de abono de los meses de verano al personal docente contratado administrativo con carácter temporal:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes y recursos que le presenten los ciudadanos, incluidos los que han determinado la queja presentada, referentes al abono de los meses de verano al personal docente contratado administrativo con carácter temporal.

- Recomendar al Departamento que, al personal docente contratado administrativo con carácter temporal, se le abonen los meses de verano de las anualidades no prescritas, reconociéndole igualmente los servicios prestados, así como los intereses que en cada caso procedan.

**Aceptada.**

***EXP. 16/308 y 16/312***

En relación con la desestimación tácita del abono de las retribuciones no prescritas correspondientes a las vacaciones de julio y agosto:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes y recursos que presenten los ciudadanos, y de notificar las decisiones adoptadas, dentro de los plazos previstos en las leyes.

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la desestimación del recurso de alzada presentado por la autora de la queja, al haber determinado la inactividad administrativa la estimación de la solicitud formulada, y que reconozca el derecho reclamado.

**No aceptada.**

***EXP. 16/423***

En relación con el pago de los meses de julio y agosto al personal docente contratado temporal:

- Recomendar al Departamento de Educación, en relación con la extensión del contrato del personal docente contratado a los meses de verano (julio y agosto), que:

    a) El reconocimiento opere sin que sea causa impeditiva que el servicio se haya prestado mediante diversos contratos suscritos a lo largo del curso.

    b) Se aplique el criterio objetivo de tiempo trabajado durante la parte mayoritaria del curso escolar (la sentencia de 9 de octubre de 2015 alude a los cinco meses y medio del Pacto educativo).

**No aceptada.**

***EXP. 16/426***

En relación con la discriminación que padecen los profesores de la especialidad didáctica de Economía en los centros de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que estudie y adopte medidas tendentes a posibilitar la implantación de departamentos didácticos de Economía en los centros de educación secundaria.

**No aceptada.**

***EXP. 16/489, 16/490 y 16/501***

En relación con la disconformidad con la cantidad abonada en la liquidación del contrato por la prestación de un servicio con carácter temporal en un centro educativo, al haber considerado el Departamento como días de vacaciones disfrutadas los periodos de Navidad y Semana Santa:

- Recomendar al Departamento que revise la liquidación de los contratos contrato a los que se refieren las quejas, recalculando la cantidad correspondiente, sin considerar como de vacaciones disfrutadas los periodos de Navidad y Semana Santa, y abonando al interesado la cuantía resultante.

**Aceptada.**

***EXP. 15/604***

En relación con la extinción de un contrato administrativo, ofreciéndose posteriormente un nuevo contrato con cinco horas menos de las inicialmente adjudicadas:

- Recordar al Departamento el deber legal de justificar suficientemente, en los expedientes de contratación administrativa para la atención de nuevas necesidades de personal docente, tanto la existencia de nuevas necesidades como la insuficiencia de personal fijo para su atención, como así lo exige el artículo 6.2 del Decreto Foral 68/2009, de 28 de septiembre, por el que se regula la contratación de personal en régimen administrativo en las Administraciones Públicas de Navarra.

- Recordar al Departamento que, en las extinciones anticipadas de contratos administrativos por apreciar que no se mantienen las necesidades que motivaron la contratación, se garantice la previa y preceptiva audiencia de las personas afectadas por la extinción contractual.

- Recomendar al Departamento que indemnice a la autora de la queja en compensación de los daños y perjuicios causados, por haberse extinguido indebidamente el contrato administrativo suscrito con ella.

**No aceptada.**

***EXP. 16/606***

En relación con la denegación a empleados públicos del permiso retribuido por asuntos particulares, por vencimiento del periodo de disfrute (en este caso, el curso escolar), habiendo estado dichos empleados en situación de incapacidad temporal durante el mismo y no habiendo por tal causa podido disfrutar el permiso:

- Recomendar al Departamento que, en los casos en que concurran situaciones de incapacidad temporal o baja maternal en el periodo correspondiente, y, por tal circunstancia, los empleados públicos no hayan podido disfrutar en su integridad del derecho al permiso retribuido por asuntos particulares (“días de asuntos propios”), permita su disfrute con posterioridad a la reincorporación al puesto de trabajo, aun vencido el año, curso o periodo ordinario, sin perjuicio de poder hacer compatible ello con las necesidades del servicio.

**No aceptada.**

***AO16/10***

En relación con el procedimiento de nombramiento de directores en centros escolares para el curso 2016/2017:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar los principios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad en la designación de los

directores de centros escolares, convocando a tal efecto los correspondientes concursos de méritos.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Educación y al de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

---

***EXP. 16/383***

En relación con la no adopción de medidas adecuadas para la conciliación de la vida laboral y familiar:

- Sugerir Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, la elaboración y aprobación de un plan de medidas para la mejora de la conciliación en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- Recomendar al Departamento de Educación que acceda a la solicitud de la autora de la queja y, por lo tanto, que le facilite alguna medida eficaz y adaptada al caso que le permita conciliar su vida laboral y familiar.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Desarrollo Económico y al de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

---

***EXP. 16/215***

En relación con la falta de reconocimiento del complemento de especial riesgo a los Técnicos de Obras Públicas del Departamento de Desarrollo Económico:

- Recomendar al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y al Departamento de Desarrollo Económico, que reconozcan el complemento de especial riesgo a los Técnicos de Obras Públicas, salvo que:

    - Un estudio técnico, realizado profundamente por el órgano competente en materia de salud laboral, acerca de las circunstancias

del trabajo de estos técnicos, acredite que su función se realiza sin peligrosidad o sin un riesgo especial.

- La Administración acuerde que las funciones de estos técnicos se van a realizar sin ningún peligro o riesgo especial para ellos derivado de su trabajo.

**Aceptada.**

***P16/7***

En relación con la posibilidad de que los vigilantes de carretera pasen a formar parte del mismo nivel que los agentes de la Policía Foral y los Guardas Forestales:

- Sugerir al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia que, en colaboración con el Departamento de Desarrollo Económico, analicen las funciones encomendadas a los Vigilantes de Carreteras y, en su caso, adecúe el nivel funcionarial en el que se encuentran encuadrados.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

---

***EXP. 15/673SN***

En relación con la reincorporación al puesto de trabajo tras la concesión por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de una excedencia especial para el cuidado de familiar:

- Sugerir al Departamento que valore modificar el artículo 27 del Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, que regula la situación administrativa de excedencia especial, a fin de contemplar expresamente un plazo de reincorporación adecuado para los casos en que tal situación haya de extinguirse por causa sobrevenida, como es el caso del fallecimiento del familiar cuya

atención determinó la concesión, y no por expiración del término previsto (artículo 27.4), ni por voluntad del funcionario (artículo 27.5).

**Aceptada.**

***EXP. 16/35***

En relación con la discriminación que sufren los veterinarios del Servicio de Ganadería del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, al no percibir el complemento de especial riesgo:

- Recomendar al Departamento que realice un estudio en profundidad de las funciones de cada uno de los puestos de trabajo de veterinario adscritos al Servicio de Ganadería del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a efectos de determinar el grado de toxicidad, penosidad o peligrosidad de cada uno de ellos y, en su caso, fijar el correspondiente complemento de especial riesgo.

**No aceptada.**

***EXP. 16/316SN***

En relación con la exclusión del personal adscrito a los organismos autónomos dependientes del Departamento de Salud de la convocatoria para la constitución de una relación de aspirantes para la formación, como Sociólogo, en situación de servicios especiales, aprobada por la Resolución 594/2016, de 14 de marzo, de la Directora General de Función Pública:

- Sugerir al Departamento que elabore una norma que permita, a todo el personal con puesto de trabajo de Auxiliar y Oficial Administrativo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos dependientes, participar en las mismas convocatorias para la formación/promoción.

**No aceptada.**

***EXP. 16/451/SN***

En relación con la finalización del cobro de la pensión de orfandad, debido a que existe el límite de edad de 22 años:

- Sugerir al Departamento que modifique la edad máxima fijada para tener derecho a la pensión de orfandad que se encuentra establecida en el artículo 75.2 de la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los montepíos de las Administraciones públicas de Navarra, dándole una redacción similar o correlativa a la existente en la legislación reguladora del régimen general de la Seguridad Social.

- Sugerir al Departamento que, en tanto no se proceda a la modificación legal sugerida, permita a la autora de la queja seguir percibiendo la pensión de orfandad que tiene reconocida.

**Aceptada.**

***EXP. 16/463***

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos presentados por los ciudadanos, y de notificar las decisiones adoptadas, dentro del plazo de tres meses legalmente previsto; y, en el caso objeto de queja, vencido tal plazo, recordar el deber legal de proceder a resolver el recurso con la mayor celeridad.

**Aceptada.**

***EXP. 16/610/SN***

En relación con la situación laboral que padece el colectivo de Auxiliares de Policía Local de Navarra, así como por la incertidumbre jurídica en que se encuentran a raíz de la interposición de un recurso de inconstitucionalidad frente a la disposición adicional primera de la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril:

- Sugerir al Departamento que, en la próxima modificación de la Ley Foral de Policías de Navarra, cuyo estudio se ha iniciado, se analice la

problemática situación que padece el colectivo de auxiliares de policía local, y se estudien y adopten medidas en relación con su estabilidad laboral.

**Aceptada.**

***AO16/27/SN***

En relación con algunos aspectos y efectos del Decreto Foral 79/2016, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de jornadas y retribuciones de la Policía Foral de Navarra, y de la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril, desarrollada por el citado reglamento:

- Sugerir al Departamento que valore una modificación legal en los aspectos reseñados, de forma que se atienda del modo más adecuado a la especificidad de la función policial y que, en todo lo posible, no se afecte negativamente a los derechos de los funcionarios, incluidos los retributivos.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Salud.**

---

***EXP. 16/181***

En relación con la política de conciliación familiar existente en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que promueva un estudio sobre las posibilidades de implantar en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea medidas de flexibilización horaria para su personal, con el fin de contribuir a la conciliación de la vida familiar laboral, personal y familiar, y sin menoscabar por ello la adecuada prestación del servicio público.

**Aceptada.**

***EXP. 16/190***

En relación con el acceso a un puesto de trabajo de un hospital en Tudela mediante concurso de traslado interno y en relación con la conciliación de la vida familiar y laboral:

- Recordar al Departamento el deber legal de proveer los puestos de trabajo vacantes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 20 del Decreto Foral 347/1993, de 22 de noviembre.

- Recomendar al Departamento que, si se pretende mantener el criterio de la edad para deshacer empates entre aspirantes a puestos de trabajo ofertados por el sistema de acoplamiento interno previo, incluya dicho criterio en la Orden Foral 129/2008, de 28 de octubre, de la Consejera de Salud.

- Sugerir al Departamento que a la vista de las circunstancias concurrentes en este caso concreto, analice la concesión de lo solicitado por la autora de la queja para conciliar su vida familiar y laboral u otras soluciones efectivas que permitan a esta la conciliación de su vida familiar y laboral.

**No aceptada**.

***EXP. 16/604/SN***

En relación con las condiciones laborales y el número de horas al año que debe trabajar el personal del turno nocturno del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que revise las condiciones laborales del personal que trabaja en turno nocturno en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con el fin de que valore reducir el número máximo de horas anuales, en términos similares a lo fijado por otras comunidades autónomas (País Vasco, Aragón, Cantabria, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Murcia, Canarias…) y de regular con mayor detalle y profundidad las condiciones laborales de dicho personal, dada la especificidad de este colectivo y los efectos que sobre los trabajadores tiene el trabajo en horario nocturno.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 15/154***

En relación con la falta de reconocimiento y abono de la antigüedad correspondiente al personal subrogado de unas escuelas infantiles:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con el abono de la retribución por antigüedad al personal de estas escuelas infantiles afectado por la subrogación empresarial de que trae causa la queja, y con el cálculo de las cuantías que correspondan, considere la fecha de inicio de la relación laboral en la empresa de origen y no la de 1 de enero de 2015, en que se llevó a cabo la subrogación empresarial.

**No aceptada.**

***EXP. 15/557***

En relación con la falta de abono de las vacaciones de verano a educadoras infantiles de la escuelas infantiles municipales de Pamplona (mes de agosto y varios días de septiembre), y por el cómputo indebido como días de vacaciones de los periodos no lectivos de Navidad y Semana Santa:

- Recomendar al Ayuntamiento que abone el periodo correspondiente al mes de agosto y primeros días de septiembre a las educadoras infantiles que hayan prestado el servicio durante el curso escolar de que se trate.

**Aceptada.**

### 5.2.11. Hacienda pública.

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

---

***AO16/1/SN***

En relación con la denegación de la exención del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica personas con discapacidad:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación 160.1 d) de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de las Haciendas Locales de Navarra, a fin de:

  a) Modificar, en todo caso, las referencias a “inválidos” y “minusválidos” que utiliza el precepto legal, por poder resultar ofensivas.

  b) Prever que puedan beneficiarse de la exención los vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad para su uso exclusivo (tanto vehículos conducidos por personas con discapacidad, como vehículos destinados a su transporte), independientemente de que no sean vehículos especiales.

  c) Valorar la eliminación o la modificación del límite de potencia fiscal que contempla en la actualidad (en relación con los vehículos especiales a que se refiere la exención en la ley foral).

**Aceptada.**

**Al Departamento de Hacienda y Política Financiera**

---

***EXP. 15/625/SN***

En relación con la imputación a la base imponible del impuesto sobre la renta de las personas físicas de las subvenciones concedidas para el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare para asistir a cursos de formación:

- Sugerir al Departamento que valore si procede promover una modificación del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, a efectos de contemplar como rentas exentas las subvenciones concedidas por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare a trabajadores en desempleo o en otras situaciones que se consideren protegibles, con el alcance que, en su caso, se determine.

**Aceptada.**

***EXP. 15/674***

En relación con la falta de respuesta a un escrito:

- Recomendar al Departamento que conteste a los escritos de denuncia en materia tributaria que le presenten los ciudadanos, para informarles, cuando menos, de:

  a) la recepción de la denuncia;

  b) su efectiva remisión al órgano competente, indicando cuál es; y

  c) el régimen jurídico o estatuto del denunciante en el ámbito tributario, al que alude el precitado artículo 97.3 de la Ley Foral General Tributaria.

**Aceptada.**

***EXP. 16/9/SN***

En relación con la valoración de los bienes inmuebles en el impuesto sobre el patrimonio:

- Sugerir al Departamento que analice introducir, a través de la norma legal correspondiente, algún mecanismo corrector en la aplicación del artículo 10.1 de la Ley Foral del Impuesto sobre el Patrimonio, fundado en la anormal evolución de los valores de los inmuebles habida en los últimos años, de tal forma que se habilite, a efectos de este tributo, la actualización a la baja del valor consignado en las correspondientes escrituras de adquisición, especialmente en aquellos casos en que los interesados hayan estado a las valoraciones administrativas realizadas en su día y estas hayan sido revisadas a la baja.

**Aceptada.**

***EXP. 16/250***

En relación con la falta de cita previa para realizar la declaración de la renta:

- Sugerir al Departamento que impulse ampliar en lo necesario el sistema de “cita previa” en las oficinas de la Hacienda Tributaria de Navarra, al

objeto de garantizar que 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. 16/418***

En relación con la falta de contestación a una solicitud de revisión de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de 2014:

- Sugerir al Departamento que, en los casos en que los procedimientos de revisión tributaria se inicien a instancia de los interesados, les informe a estos sobre el plazo de duración del procedimiento y sobre los efectos del silencio administrativo, mediante una comunicación subsiguiente a la presentación de la instancia de que se trate.

**Aceptada.**

***EXP. 16/424***

En relación con la falta de resolución de los recursos presentadas ante una liquidación tributaria (Impuesto de Sucesiones):

- Recordar al Departamento de Hacienda y Política Financiera el deber legal de resolver expresamente los recursos que presenten los ciudadanos, incluido el mencionado en la queja.

**Aceptada.**

***EXP. 16/447/SN***

En relación con la exención en el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas de la prestación que reconoce la Seguridad Social a los trabajadores que reducen su jornada para el cuidado de hijo con cáncer u otra enfermedad grave:

- Sugerir al Departamento que impulse una modificación de la Ley Foral del IRPF, tendente a incluir expresamente en el listado de exenciones tributarias la prestación prevista en el artículo 135 quáter del Texto

Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, dirigida a trabajadores que tenga hijos a su cargo y que, por cáncer u otra enfermedad grave, requieran un cuidado especial.

- Recomendar al Departamento que estime la solicitud del autor de la queja de exención en el IRPF de la prestación de la seguridad social concedida por razón del cuidado de su hijo, afectado por una enfermedad grave.

**Aceptada.**

***EXP. 16/509/SN***

En relación con la reducción en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas que se aplica el autor de la queja desde el año 2008 por la discapacidad de su esposa:

- Sugerir al Departamento que valore promover una modificación del artículo 50.3 del Reglamento de desarrollo de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, tendente a que la asimilación que contempla a efectos fiscales (considerar concurrente un grado de discapacidad igual o superior al 33% o al 65%) se produzca en función de la situación de incapacidad (laboral o civil), y no de la percepción de prestaciones derivadas de la misma.

**No aceptada**.

***EXP. 16/530***

En relación con la falta de contestación del Departamento a un escrito en el que se solicitaba la rectificación de los datos catastrales modificados en unas parcelas de Estella-Lizarra, así como con la falta de audiencia al realizarse dicha modificación de datos catastrales:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que se le planteen en relación con la rectificación de los datos catastrales dentro del plazo máximo legalmente establecido.

- Recomendar al Departamento que revoque las modificaciones realizadas en las parcelas de Estella- Lizarra, y que, en el caso de tramitar un nuevo procedimiento de modificación de los datos catastrales de dichas parcelas, dé audiencia a la mercantil autora de la queja.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Cintruénigo**

---

***EXP. 16/293***

En relación con el elevado impuesto municipal de plusvalía que le han informado que debería pagar por la venta de la vivienda del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que no exija el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en los supuestos en los que se produzcan transmisiones de terrenos donde no se ponga de manifiesto un incremento de su valor.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)**

---

***EXP. 16/280/SN***

En relación con el incremento de tasas en la ocupación de suelo urbano:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en la fijación del importe de las tasas por la instalación de terrazas y veladores, no realice incrementos desproporcionados, como los efectuados.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 16/182***

En relación con la liquidación del impuesto sobre las plusvalías y el trato dispensado al autor de la queja por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al Contribuyente del citado Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que, para tramitar el impuesto de plusvalía, no exija que quede en su poder la documentación original en que conste el acto, hecho o contrato que origina la imposición, sino una fotocopia de la misma, sin perjuicio de su cotejo en el momento de la presentación.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de las autoridades y funcionarios públicos de tratar a los ciudadanos con deferencia y cortesía, facilitándoles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Ujué**

---

***EXP. 16/246***

En relación con el cobro de contribuciones especiales por la ejecución de las obras de renovación de redes con pavimentación de las calles:

- Recomendar al Ayuntamiento que, si procede a la aprobación de los módulos de reparto para determinar las contribuciones especiales que tiene previsto establecer, respete los criterios recogidos en el artículo 114.1 de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de haciendas locales de Navarra, sin perjuicio del cumplimiento del resto de condiciones legalmente establecidas para la ordenación y exacción de dichas contribuciones especiales.

**No aceptada.**

### 5.2.12. Justicia

**Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

---

***EXP. 16/223***

En relación con la elevada condena en costas procesales derivada del importe correspondiente a los honorarios del letrado de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en un procedimiento contencioso-administrativo:

- Sugerir al Departamento que valore establecer y publicar los criterios de determinación de las minutas alegadas por el Servicio de Asesoría Jurídica en los pleitos de que sea parte la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y que finalicen con una condena en costas para el ciudadano, ponderando, además de los costes del servicio, criterios de fomento del acceso a la justicia, de tal modo que las cuantías resultantes no sean excesivamente gravosas para los ciudadanos.

**No aceptada.**

**Al Colegio de Abogados de Tudela**

---

***EXP. 15/549***

En relación con la falta de contestación a tres quejas presentadas en disconformidad con la labor del abogado de oficio:

- Recordar al Colegio su deber legal de contestar a los escritos que le presenten los ciudadanos, informándoles de los recursos que procedan frente a las decisiones que se adopten, procediendo, si no lo ha hecho ya, a contestar a los escritos de la autora de la queja.

**Aceptada.**

### 5.2.13. Medio ambiente

#### A) Derecho de acceso a la información ambiental

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

---

***EXP. 16/82 y 16/83***

En relación con la falta de contestación a dos instancias relativas a unas instalaciones de animales:

- Recordar al Departamento el deber de observar los plazos de resolución de las peticiones de información establecidos en la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de Transparencia y Gobierno Abierto, y en la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

**Aceptada.**

***EXP. 16/359***

En relación con la negativa del Departamento a entregar toda la información solicitada referente a las autorizaciones administrativas concedidas para actuar en nidos de cigüeña blanca:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver expresamente y en plazo las solicitudes de información ambiental que presenten los ciudadanos, y recomendarle que, en concreto, complete la respuesta dada al solicitante de la información, relativa a las memorias realizadas con motivo de las autorizaciones concedidas por la eliminación y/o manejo de nidos de cigüeña blanca.

**Aceptada.**

***EXP. 16/596 y 16/597***

En relación con la falta de contestación a dos solicitudes de información ambiental referentes a la mortandad habida en parques eólicos de Navarra y a las modificaciones introducida en estos como consecuencia de tal mortandad:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente, en tiempo y forma, las solicitudes de información ambiental que le presenten los ciudadanos.

- Recomendar al Departamento que, completando la respuesta dada a la asociación autora de la queja, responda a la solicitud de información del 3 de agosto de 2016 referente a las modificaciones introducidas en los parques eólicos de Navarra como consecuencia de la mortandad de la fauna.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Villava-Atarrabia**

---

***EXP. 16/476***

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información ambiental relativa a los estudios en los que se había basado el Ayuntamiento para acometer determinadas actuaciones en el río Ultzama:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver expresamente, en tiempo y forma, las solicitudes de información ambiental que le presenten los ciudadanos.

**Aceptada.**

**B) Residuos**

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

---

***AO16/18***

En relación con la elaboración de los planes de calidad del aire en las zonas y aglomeraciones donde los niveles de ozono en el aire han superado los valores objetivo:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar que las concentraciones de los contaminantes regulados no superen los objetivos de calidad del aire y para la reducción de dichas concentraciones; y, en concreto, que impulse la aprobación del plan de mejora de calidad del aire contemplado en la legislación comunitaria y estatal.

**Aceptada.**

## C) Ruidos

### Al Ayuntamiento del Valle de Aranguren

***EXP. 16/403***

En relación con la falta de contestación a una solicitud de permiso para la instalación de una pantalla acústica que atenúe las molestias generadas por la actividad industrial:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes que le presenten los ciudadanos.

- Recomendar al Ayuntamiento que autorice la colocación de la barrera acústica solicitada por la mercantil autora de la queja, en cuanto medida correctora de la actividad industrial en funcionamiento dirigida a proteger los derechos de los vecinos.

Pendiente de respuesta.

### A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

***EXP. 16/514***

En relación con los ruidos ocasionados por el servicio de recogida de basura en la calle Vidángoz, esquina con la calle Garde, de Pamplona, en horario nocturno:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de garantizar el derecho de los ciudadanos a no soportar en su ámbito domiciliario ruidos provenientes del servicio de recogida de residuos urbanos que superen los límites máximos admitidos por la legislación aplicable.

- Recomendar a la Mancomunidad que adopte las medidas que resulten necesarias y sean efectivas para eliminar o, cuando menos, minimizar el ruido excesivo que genere la actividad de recogida de residuos urbanos y que invade el domicilio del interesado, especialmente en horario nocturno.

**Aceptada.**

**D) Caza**

**Al Ayuntamiento de Fitero**

---

***EXP. 16/40***

En relación con la admisión como socio de la sociedad de cazadores para cazar en el coto local:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore la inclusión de la obligatoriedad de hacer socios a los cazadores foráneos en el pliego de condiciones de la siguiente temporada, aunque sea previa acreditación del cumplimiento de determinados requisitos por los que se exija un cierto arraigo en la localidad.

- Recomendar al Ayuntamiento, en cuanto titular del coto local de caza, que vele por que se admita en la sociedad de cazadores al autor de la queja, a efectos exclusivos de permitirle el aprovechamiento cinegético del mencionado coto local.

**Aceptada.**

**E) Actividades clasificadas**

**Al Departamento de Salud, al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y a la Federación Navarra de Municipios y Concejos.**

---

***AO16/28/SN***

En relación con la apertura de velatorios o tanatorios, por su ubicación en los bajos de edificios residenciales:

- Sugerir al Departamento de Salud que valore una modificación del Decreto Foral 297/2001, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Sanidad Mortuoria de Navarra, para que en el mismo se

establezca que los futuros tanatorios y velatorios se sitúen en edificios aislados o independientes de los residenciales.

- Sugerir al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que se valore una modificación puntual de la normativa foral de intervención sobre la protección ambiental, para que la misma declare, de forma expresa, el sometimiento de las actividades de velatorio y tanatorio como clasificadas, con los efectos que de ello se derivan a efectos del procedimiento de obtención de la autorización y de la participación y audiencia de los vecinos al emplazamiento y demás ciudadanos.

- Sugerir a la Federación Navarra de Municipios y Concejos que, si así lo estiman y solicitan los municipios competentes, les asesore en la elaboración de la normativa urbanística municipal tendente a procurar que las instalaciones de tanatorio o velatorio se emplacen en edificios que no tengan un uso residencial (por ejemplo, mediante la puesta a disposición de un modelo general de ordenanza municipal).

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz**

---

***EXP. 16/513/SN***

En relación con la instalación de un velatorio en los bajos de un edificio residencial en Etxarri-Aranatz:

- Sugerir al Ayuntamiento que modifique su Plan General Municipal o que apruebe una Ordenanza municipal que regule las condiciones de las actividades de tanatorio/velatorio en inmuebles, para que en los mismos se incorpore, con carácter general y jurídicamente vinculante, la normativa urbanística que, negativamente, prohíba la instalación de tanatorios y velatorios en bajeras de edificios residenciales, o positivamente, obligue a su ubicación en edificios de uso exclusivo funerario y aislados o independientes de otros.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Huarte-Uharte**

---

***EXP. 16/343/SN***

En relación con la instalación de un velatorio en los bajos de un edificio residencial en Huarte:

- Sugerir al Ayuntamiento que modifique su Plan General Municipal o que apruebe una Ordenanza municipal que regule las condiciones de las actividades de tanatorio/velatorio en inmuebles, para que en los mismos se incorpore, con carácter general y jurídicamente vinculante, la normativa urbanística que, negativamente, prohíba la instalación de tanatorios y velatorios en bajeras de edificios residenciales, o positivamente, obligue a su ubicación en edificios de uso exclusivo funerario y aislados o independientes de otros.

- Sugerir al Ayuntamiento que, bien de conformidad con el artículo 69.6 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, que permite la suspensión del otorgamiento de licencias en el caso de modificación del planeamiento en vigor, mediando la indemnización procedente, bien mediante convenio con el promotor del tanatorio/velatorio, proceda a buscar otra ubicación más adecuada para el tanatorio/velatorio, aislada de las viviendas del entorno o próximas.

**No aceptada**.

**F) Protección de los animales**

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

---

***EXP. 16/194***

En relación con la demora del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local en conceder autorizaciones para retirar y acondicionar nidos de cigüeña blanca:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las autorizaciones administrativas a que se refieren 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, dentro del plazo máximo de tres meses previsto legalmente, procediendo, si no lo ha hecho ya, a resolver de forma inmediata las solicitudes presentadas por la asociación autora de la queja.

- Recomendar al Departamento que no exija condicionantes que no estén contemplados en la normativa de aplicación, procediendo a dejar sin efecto el efectuado a la asociación autora de la queja.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Artajona**

---

***EXP. 16/87***

En relación con el maltrato animal en una finca de la localidad:

- 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 42 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, procediendo, si no lo ha hecho ya, a contestar cuanto antes a la petición realizada por el autor de la queja el 29 de octubre de 2015.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de ejercer las potestades sancionadoras que tiene legalmente reconocidas en el caso de que constate que una concreta actividad clasificada se está ejerciendo sin la correspondiente licencia municipal, y concurran circunstancias que así lo determinen, como en el caso objeto de la queja.

**No aceptada.**

### 5.2.14. Protección de datos

**Al Departamento de Educación.**

---

***EXP. 16/536***

En relación con la publicación, por un periódico de ámbito navarro, de datos personales de un menor de edad que realizó una actividad en un colegio público:

- Recordar al Departamento el deber legal de garantizar la protección de los datos de carácter personal de los alumnos, evitando que se traten sin el consentimiento inequívoco y específico de estos o de sus representantes legales.

**Aceptada.**

### 5.2.15. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 15/658***

En relación con la falta de contestación a un recurso de reposición presentado frente a una resolución del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea por una reclamación de responsabilidad patrimonial:

- Recordar al Departamento 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.**

### 5.2.16. Sanidad

#### A) Atención primaria

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 15/619, 15/629 y 16/17***

En relación con la inclusión en el calendario de vacunas infantil de la vacuna antineumocócica, dirigida solamente para los niños nacidos a partir del 1 de enero de 2016:

- Recomendar al Departamento la modificación del calendario de vacunación infantil para que los menores nacidos antes del 1 de enero de 2016, pero dentro de los doce meses anteriores, y que ya estén siguiendo la pauta de vacunación establecida, puedan recibir la vacuna neumocócica conjugada en igualdad de condiciones que los nacidos con posterioridad, siempre de acuerdo con las recomendaciones clínicas y de salud pública establecidas al efecto.

**No aceptada.**

***EXP. 16/358***

En relación con el trato dispensado en un centro de salud:

- Recordar al Departamento el deber legal de dispensar a los pacientes un trato respetuoso y adecuado a sus condiciones personales y de comprensión, de conformidad con el artículo 5.14 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.

- Recomendar al Departamento que, previa audiencia al interesado, le asigne provisionalmente un nuevo médico de cabecera y elimine de su historia clínica cualquier anotación referente al incidente que ha motivado la queja.

**Aceptada.**

***AO16/21***

En relación con el derecho de acceso de las personas extranjeras residentes en Navarra a la asistencia sanitaria gratuita del sistema público sanitario de Navarra:

- Sugerir al Departamento que aplique lo dispuesto 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, y en el artículo único 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.

**Aceptada.**

**B) Atención especializada**

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 16/44***

En relación con la demora en la realización de una resonancia magnética:

- Recordar al Departamento el deber legal de atenerse a los plazos máximos establecidos en el artículo 3 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera de atención especializada.

**Aceptada.**

***EXP. 16/533***

En relación con la formalización de una consulta en el Servicio de Urología por la vía preferente:

- Recordar al Departamento el deber legal de informar de un modo adecuado y comprensible a los pacientes sobre los servicios sanitarios a los que acceden y sobre los requisitos necesarios para su uso.

**Aceptada.**

***EXP. 16/565***

En relación con la espera soportada para ser citada en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar los plazos máximos de espera de atención sanitaria fijados en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en asistencia especializada, así como de informar a los pacientes sobre las alternativas de atención, si tales plazos no pudieran cumplirse en el centro sanitario de que se trate, y de atender con inmediatez las reclamaciones que se presenten en tal caso de incumplimiento, adoptando todas las medidas que sean pertinentes a tal fin.

- Recomendar al Departamento que cite a la interesada con celeridad para ser atendida por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, al estar soportando una espera excesiva conforme a la legislación vigente.

**No aceptada.**

**A los Departamentos de Salud, Educación, Derechos Sociales y Hacienda y Política Financiera**

---

***AO16/3/SN***

Sugerencias formuladas en relación con la atención y apoyo público a las personas que padecen en Navarra las denominadas “enfermedades raras”:

**Al Departamento de Derechos Sociales**:

- Que los sistemas de información, valoración, ayudas y atención social a las personas con enfermedades raras, conozcan y se adapten a la realidad diaria de las familias.

- Que se forme específicamente a las personas que gestionan dichos sistemas y que se adopten las medidas necesarias para tener una visión integral de las situaciones en su impacto diario.

- Que se dé formación específica a los equipos de valoración encargados del reconocimiento y valoración de la discapacidad y de la dependencia.

- Que se incluyan en los baremos de valoración las enfermedades raras y que dichos baremos resulten adecuados para una valoración justa.

- Que los equipos de valoración, ante la rareza de la enfermedad y la subjetividad de la baremación en determinados aspectos, extremen la rigurosidad de las valoraciones que resultan a la baja en los casos de revisiones de la discapacidad o la dependencia, en muchos casos por desconocimiento de la enfermedad y de su evolución.

- Que se impulsen medidas de modificación normativa y de información a las empresas y entidades para favorecer la conciliación familiar dirigida para atender a niños con enfermedades raras, por las exigencias que la atención y el cuidado de estos niños requiere en precisos momentos y días.

- Que se elaboren protocolos de ayudas a las familias con niños o adultos con enfermedades raras, en los que se contemple informar y formar a las familias, en los distintos ámbitos sanitario, educativo y social, de tal forma que puedan saber a dónde tienen que acudir para solucionar sus problemas y qué derechos les asisten en estos ámbitos.

**Al Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea:**

- Que se apruebe lo antes posible un plan o programa sanitario y sociosanitario específico de actuación para las personas con enfermedades raras, en coordinación con los Departamentos de Derechos Sociales, Vivienda y Educación, como contempla el artículo 19 de la Ley Foral 17/2010 de 8 de noviembre de derechos y deberes de las personas en materia de salud.

- Que se active de forma importante el registro de enfermedades raras en Navarra para conocer lo antes posible la situación real, para que ello permita proponer y organizar los recursos adecuados.

- Que se adopten medidas para la movilidad de pacientes hacia las consultas, dentro de Navarra o fuera de ella, a fin de que estén atendidos donde se encuentre el conocimiento y la experiencia de cada una de las patologías.

- Que se promuevan sistemas permanentes de formación y actualización de los profesionales de atención sanitaria al paciente, desde la atención primaria hasta la especialización ambulatoria y hospitalaria o domiciliaria.

- Que se potencie el trabajo interdisciplinar de los profesionales, desarrollando redes de comunicación y de coordinación, con el fin de hacer más eficiente el uso de pruebas, medicamentos, consultas, rehabilitaciones y resultados.

- Que se preparen los recursos humanos y tecnológicos para la coordinación de las múltiples consultas médicas que necesitan.

- Que se ponga en marcha la denominada figura del “gestor de casos”, para lograr la coordinación de estas múltiples consultas médicas.

- Que se actúe para que los fármacos que necesitan para sus tratamientos sean de aportación reducida en Navarra.

- Que el Servicio de Urgencias cuente con oftalmólogos y pueda realizar encefalogramas. Consideran que esta falta de profesionales y de atención de las urgencias puede derivar en graves consecuencias para las personas con enfermedades raras.

- Que en momentos de urgencia puedan acudir a la Clínica Universitaria de Navarra si existe falta de medios en la sanidad pública.

- Que puedan contar con un denominado “tutor del enfermo”, es decir, un coordinador, puesto que la persona se ve citada y cuidada en muchas ocasiones con 5 o 6 especialistas distintos. GERNA veía la necesidad de que haya alguien que coordine las citas y que tutorice al enfermo.

- Que en su historial clínico conste que tienen “enfermedad rara” y no aparezcan únicamente como “crónicos”, con el fin de que todos los médicos de especialidades puedan tener conocimiento de su dolencia.

- Que, en los meses en que no hay escuela y los niños por tanto no pueden recibir la terapia que reciben, el Departamento de Salud se haga cargo de

prestar dicha terapia. Muchos de estos niños tienen asignadas en el colegio terapias de tres o varios días. Sin embargo, de mediados de junio a septiembre el colegio se cierra por verano, con lo que se corta la terapia de estos niños durante tres meses. A ello se suman las vacaciones de semana santa, las navidades, la semana blanca. GERNA explica que la terapia no puede descansar, por lo que solicitan la articulación de alguna terapia alternativa, durante estos períodos.

- Que se procure, en la atención primaria, la integridad funcional de los recursos sanitarios y sociales existentes, posibilitando el trabajo interdisciplinario de los profesionales de salud y de servicios sociales.

- Que se implementen acciones y medidas específicas destinadas a los pacientes crónicos que procuren la necesaria coordinación entre los distintos niveles asistenciales y la debida continuidad en los cuidados que requieren, y que se potencien aquellos mecanismos de gestión de procesos que promuevan la agilización de los trámites que deben realizar estas personas.

**Al Departamento de Educación:**

- Que se garantice la elección por los padres del centro o centros que consideran que mejor sirve para una atención más precisa del menor. GERNA ha detectado casos en que se ha enviado al niño a un centro especial alejado del domicilio, en vez de otro más próximo o que se veía más indicado.

- Que se esté alerta ante casos de la posible desescolarización del niño por padecer una enfermedad rara. Dicha desescolarización puede producirse incluso dentro del centro, cuando se margina al niño o no se le presta la atención debida por sus características personales.

- Que se asigne una persona con grado de enfermería al centro o colegio para que atienda a los niños con enfermedades raras que haya en los mismos. Estos niños demandan una atención sanitaria individual, con necesidades de curas, comidas especiales, etcétera. Alternativamente,

GERNA considera que estos niños deberían asignarse a colegios próximos a un centro de salud, donde pudieran ser atendidos en cualquier momento que lo precisasen.

- Que los niños con enfermedades raras puedan contar con un cuidador que les atienda de un modo específico en el colegio cuando lo precisen.

- Que, en los meses en que no hay escuela y los niños por tanto no pueden recibir la terapia que reciben, el Departamento de Salud se haga cargo de prestar dicha terapia. Muchos de estos niños tienen asignadas en el colegio terapias de tres o varios días. Sin embargo, de mediados de junio a septiembre el colegio se cierra por verano, con lo que se corta la terapia de estos niños durante tres meses. A ello se suman las vacaciones de semana santa, las navidades, la semana blanca. GERNA explica que la terapia no puede descansar, por lo que solicitan la articulación de alguna terapia alternativa, durante estos períodos.

**Al Departamento de Hacienda y Política Financiera:**

- Que se pueda desgravar del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas el gasto que realiza en terapias una familia o una persona con enfermedades raras, es decir, dar un trato fiscal favorable a esta carga. Consideran que con la atención que la familia presta está ahorrando dinero a la sanidad y al erario público. Calculan que el gasto medio de una familia de una persona con enfermedades raras podría estar en 600-800 euros/mes por este concepto, incluyendo consultas, derivaciones, terapias, fisioterapeutas, férulas, ortopedias… Además, señalan que, al hacer frente a este gasto, se ve afectada toda la familia en general. Toda la familia termina padeciendo la situación.

- Consideran que las familias que se preocupan más de sus hijos y atienden más sus necesidades con sus propios recursos, se ven, paradójicamente, menos valoradas económica y fiscalmente por la Administración que quienes se despreocupan más de las necesidades de sus hijos y acuden a la Administración por las circunstancias que sean.

Por ello, piden esta ayuda a través de su reflejo y consideración en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

**Aceptada por los Departamentos de Educación y de Derechos Sociales.**

**No aceptada por el Departamento de Hacienda y Política Financiera.**

Pendiente de respuesta del Departamento de Salud.

**Al Departamento de Salud**

---

***P16/9***

En relación con formas alternativas de comunicación a los pacientes que se encuentran en lista de espera para ser intervenidos quirúrgicamente:

- Sugerir al Departamento que, aprovechando la experiencia adquirida en otras unidades del propio Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, generalice el envío de avisos y recordatorios de citaciones médicas a través de mensajes a dispositivos electrónicos y/o a la dirección de correo electrónico del interesado.

**Aceptada.**

**C) Atención clínica recibida**

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 15/631***

En relación con la falta de contestación a una reclamación interpuesta en el Hospital San Juan de Dios por el servicio sanitario prestado:

- Recomendar al Departamento, en cuanto Administración sanitaria responsable del servicio que ha motivado la queja, que inste al Hospital San Juan de Dios a adoptar medidas que garanticen de forma efectiva el derecho de los ciudadanos a presentar reclamaciones y a su adecuada respuesta razonada, en el plazo de veinte días naturales que contempla la normativa vigente y con el alcance que determina esta, de modo que se

dé cuenta de las actuaciones seguidas y se motiven suficientemente las conclusiones alcanzadas.

**Aceptada.**

***EXP. 16/77***

En relación con la falta de privacidad de los pacientes y familiares en el Hospital San Juan de Dios:

- Recordar el derecho que el artículo 29 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes en materia de Salud en la Comunidad Foral de Navarra, reconoce a todas las personas que sean atendidas en centros, servicios o establecimientos sanitarios públicos o concertados ubicados en la Comunidad Foral de Navarra, a ser atendidas en un medio que garantice su intimidad, con especial respeto a su cuerpo durante la realización de los exámenes de diagnóstico, consultas y tratamientos médicos o quirúrgicos, cuidados, actividades de higiene y demás actuaciones sanitarias.

**Aceptada.**

***EXP. 16/458***

En relación con la atención sanitaria dada por el servicio de atención de emergencias 112:

- Recordar al Departamento el deber legal de tratar a las personas usuarias del sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra, de una forma respetuosa y adecuada a sus condiciones personales.

- Recomendar al Departamento que coordine y, en su caso, protocolice las actuaciones de los diferentes sujetos intervinientes en la atención del servicio de urgencias y, en especial, de los que atienden el servicio de ambulancias, con el fin de evitar situaciones como la descrita en la queja.

**Aceptada.**

***EXP. 16/529***

En relación con la atención recibida en el Servicio de Urgencias del Hospital de Navarra y la falta de ambulancias para acudir a la Clínica Ubarmin:

- Recordar, con carácter general, los deberes legales de observar un trato diligente y esmerado en las relaciones con los ciudadanos.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y al Departamento de Salud**

---

***EXP. 16/388***

En relación con el trato dado por policías forales a una persona en el traslado, en contra de su voluntad, a la Unidad de Psiquiatría y con el trato dado por dicha unidad:

- Recordar, con carácter general, al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia el deber legal de que la Policía Foral 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 el de observar en todo momento un trato correcto en las relaciones con los ciudadanos (apartado h), aun cuando estos estén bajo vigilancia policial, sobre todo, como es el caso, cuando se trata de personas que tengan afectadas sus facultades psicológicas.

- Recordar al Departamento de Salud el deber legal de asegurar que la adopción de medidas que conlleven la inmovilización del paciente se desarrolle en el grado mínimo imprescindible y necesario para lograr la finalidad perseguida con dichas medidas, debiendo sustituirlas en cuanto sea posible por otros tratamientos alternativos menos limitativos de la libertad física del paciente, para lo que se deberá realizar un seguimiento adecuado de las medidas adoptadas.

**Aceptada**.

***EXP. 16/469***

En relación con el trato dispensado por el equipo de ambulancias y bomberos durante el traslado al servicio de rehabilitación del Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recomendar a los Departamentos de Salud y de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que adopten las medidas oportunas para que, por los equipos que intervengan en el traslado a personas al servicio de rehabilitación del complejo hospitalario de Navarra o de cualquier otro servicio sanitario, se garantice el derecho de los usuarios a recibir en todo momento un trato respetuoso y adecuado a sus condiciones personales.

**Aceptada.**

**D) Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos**

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 16/100***

En relación con el coste que les supone a los navarros que viven en Tudela trasladarse a los centros hospitalarios de Pamplona:

- Sugerir al Departamento que analice el establecimiento de una ayuda económica a los acompañantes de las personas ingresadas en un centro hospitalario situado en Navarra, que tengan que desplazarse desde puntos lejanos situados dentro de la geografía foral, con las condiciones o requisitos que se vean precisos.

**No aceptada.**

***EXP. 16/465***

En relación con la falta de prestación del tratamiento de reproducción asistida a las madres solteras:

- Recomendar al Departamento que proceda a prestar o financiar el tratamiento de reproducción asistida que demanda la autora de la queja como madre soltera, lo antes posible.

**No aceptada.**

### E) Copago farmacéutico y prestaciones farmacéuticas

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 16/206***

En relación con la negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a financiar los complementos alimenticios que requería:

- Recomendar al Departamento que, en casos como el de esta queja, atienda con suficiente diligencia y celeridad la financiación de suplementos alimenticios prescritos por los facultativos de atención primaria en supuestos justificados por las circunstancias del paciente.

- Recomendar al Departamento que proceda a financiar a los autores de la queja los suplementos alimenticios que fueron prescritos a su madre antes de su fallecimiento.

**No aceptada.**

***EXP. 16/564***

En relación con las dificultades que padecen los pacientes para tratar carencias hormonales masculinas ante la falta de financiación del fármaco “Reandron”:

- Sugerir al Departamento que incluya el “Reandron” en la Cartera de Servicios Sanitarios de la Comunidad Foral de Navarra, asumiendo la financiación que corresponda.

Pendiente de respuesta.

## 5.2.17. Seguridad ciudadana

**Al Departamento de Presidencia, Función pública, Interior y Justicia**

---

***EXP. 16/174***

En relación con la falta de información sobre el estado de una denuncia y con la no devolución de los enseres que le fueron sustraídos:

- Recordar al Departamento (Policía Foral) su deber legal de proporcionar información cumplida sobre las causas y finalidad de sus intervenciones, y, en particular, de informar a los denunciantes del trámite dado a sus denuncias.

**Aceptada.**

***EXP. 16/268***

En relación con el trato dado por agentes de la Policía Foral en un traslado a un detenido al Juzgado:

- Recordar, con carácter general, al Departamento el deber legal de que la Policía Foral 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 el de observar en todo momento un trato correcto en las relaciones con los ciudadanos (apartado h), aun cuando estos estén bajo vigilancia policial.

**Aceptada.**

***EXP. 16/605***

En relación con una intervención policial seguida cuando el interesado llevaba a su hija menor de edad a un cumpleaños, que derivó en un registro del vehículo del afectado y en una prueba de detección de droga:

- Recordar a la Policía Foral de Navarra el deber legal de acomodar las actuaciones policiales al principio de oportunidad, y a que las mismas respondan a causas objetivas justificadas.

- Recomendar al Departamento que archive el expediente sancionador que se haya incoado contra el autor de la queja a partir de la actuación e inspección de los agentes de tráfico que patrullaban la NA-8711,

soportada únicamente en el reconocimiento por estos del denunciado y en el “historial que con él habían tenido en casos precedentes”.

**No aceptada.**

***AO16/32***

En relación con que ciudadanos navarros privados de libertad, que deseen cumplir sus condenas en Navarra puedan ver satisfecha tal pretensión:

- Sugerir al Departamento que valore realizar, si así lo ve oportuno, las gestiones que estime pertinente ante la Administración General del Estado para procurar, en el mayor grado posible, que los ciudadanos navarros que deseen cumplir sus condenas en Navarra puedan ver satisfecha tal petición.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 15/638***

En relación con la falta de actuación ante las denuncias relativas a un asentamiento de personas en una parcela de la ciudad:

- Recomendar al Ayuntamiento, en relación con el asentamiento de personas existente en una parcela de la ciudad, que, a través de sus servicios sociales, intensifique y agilice las medidas de inclusión social precisas en función de la situación que concurre en las personas asentadas, para su adecuada integración social y, al mismo tiempo, para poner fin al mencionado asentamiento.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares**

---

***EXP. 16/445***

En relación con la falta de seguridad en los espectáculos taurinos celebrados en la localidad (suelta de vacas):

- Recomendar al Ayuntamiento, en cuanto Administración competente y organizadora de las fiestas patronales celebradas en la localidad, que analice en profundidad los incidentes acontecidos en los últimos años en los espectáculos taurinos celebrados en la calle (suelta de vacas o similares), y que estudie y valore intensificar las medidas de seguridad dispuestas, a fin de procurar evitar situaciones de riesgo como las denunciadas en la queja.

**Aceptada.**

### 5.2.18. Servicios públicos

**Al Departamento de Desarrollo Económico**

***AO16/19***

En relación con el inicio de un proceso de estudio de creación de una banca pública de Navarra:

- Sugerir al Departamento que se habilite algún mecanismo efectivo de participación ciudadana, al menos sobre los aspectos esenciales de esta iniciativa.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y al Ayuntamiento de Cáseda**

***EXP. 16/519***

En relación con la demora en la ejecución de un acuerdo plenario concerniente a la red de agua y saneamiento en la calle Mayor de Cáseda:

- Sugerir al Ayuntamiento de Cáseda y al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que, mediante la colaboración oportuna: a) analicen en profundidad la problemática denunciada en la queja, referente a la necesaria renovación de la red de

agua y saneamiento en el tramo que conecta la calle Mayor con el Paseo de la Tejada, de Cáseda, y b) determinen, financien y ejecuten las actuaciones pertinentes para mejorar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos de dicha localidad.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales**

---

***AO16/13***

En relación con el cese de la señal de la cadena de televisión ETB en la Comarca de Pamplona, la Zona Media y la Ribera:

- Sugerir al Gobierno de Navarra que agilice las gestiones que sean necesarias para la pronta captación de las emisiones del ente público ETB en Navarra, al menos de aquellas que se emitan en euskera o que se refieran a la cultura de Navarra o a elementos culturales compartidos con esta, siempre que se atiendan los requisitos técnicos exigibles.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

***EXP. 16/342***

En relación a las restricciones en el servicio de transporte que conecta el núcleo urbano de Tudela con el Hospital Reina Sofía (también con el centro La Atalaya):

- Sugerir al Ayuntamiento que valore restaurar la intensidad (días, horario de cobertura, frecuencia, etcétera) del servicio de transporte que conecta el núcleo de la localidad con el Hospital Reina Sofía, en los términos en que tal servicio se utilizaba por los trabajadores y los restantes ciudadanos hasta el 31 de diciembre de 2013.

Pendiente de respuesta.

**A la Mancomunidad de Servicios de Ultzanueta**

---

***EXP. 16/313***

En relación con la respuesta dada a varias instancias relativas a la prestación del servicio de suministro de agua y al precio cobrado por el mismo:

- Recomendar a la Mancomunidad que analice, impulse y adopte las medidas técnicas adecuadas para mejorar la problemática de continuidad del suministro de agua que se denuncia en la queja, de forma que todos los vecinos puedan recibir lo antes posible el servicio en condiciones idóneas de calidad.

- Recomendar a la Mancomunidad que, en los casos en que vayan a sustituirse los contadores de determinados usuarios, explicite, con referencia concreta al caso de que se trate, la causa de la sustitución, comunicándoselo al usuario afectado.

- Recomendar a la Mancomunidad que devuelva a la interesada la cuota por “alquiler de contador”, al no concurrir el hecho imponible.

**No aceptada.**

### 5.2.19. Trabajo

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

***EXP. 15/610***

En relación con la negativa del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare a admitir un justificante por las horas que ha faltado a un curso ofertado por IFES:

- Recordar al Departamento el deber legal de respetar los principios de buena fe y confianza legítima en sus relaciones con los ciudadanos.

- Recomendar al Departamento que analice las causas que motivaron las ausencias de la autora de la queja por si alguna de ellas pudiera tener la consideración de justificada a los efectos de acreditar el mínimo necesario

de asistencia para poder continuar con el curso de certificado de profesionalidad iniciado.

**No aceptada.**

***EXP. 16/309***

En relación con la escasa información que se facilita en el momento de realizar la inscripción de los cursos de certificación de profesionalidad ofrecidos por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare:

- Sugerir al Departamento que, por parte del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, se analicen los procesos de inscripción en los cursos de certificado de profesionalidad, y se estudie la posibilidad de permitir la inscripción en más de uno.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Desarrollo Económico**

---

***EXP. 16/278***

En relación con la exclusión del procedimiento de concesión de las “Becas Prácticas Internacionales 2016”:

- Recordar al Departamento el deber legal de no limitar o impedir la presentación de documentos por razones formales o derivadas del contenido de los escritos de los ciudadanos, así como el deber legal de considerar las alegaciones que formulen estos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, teniéndolas en cuenta al emitir la propuesta de resolución.

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la exclusión de la interesada de la convocatoria de “Becas Prácticas Internacionales 2016”, al haberse incurrido en vía de hecho al dictar dicha resolución, y que se le conceda la beca solicitada, entendiendo que satisfacía el requisito sustantivo de encontrarse en situación de desempleo.

Pendiente de respuesta.

**Al Departamento de Educación**

***EXP. 16/283***

En relación con la falta de incremento de las retribuciones del personal de la enseñanza concertada en Navarra:

- Recomendar al Departamento que atienda la petición de los sindicatos autores de la queja y, por tanto, que impulse o adopte las medidas que sean pertinentes para que los trabajadores de la enseñanza concertada, docentes y no docentes, puedan ver incrementados sus salarios en un 1%, con efectos de 1 de enero de 2016.

**No aceptada.**

### 5.2.20. Tráfico y seguridad vial

**Al Departamento de Desarrollo Económico**

***EXP.16/540***

En relación con la prohibición de la circulación de vehículos agrícolas por la Autovía A-68 a su paso por el tramo conocido como "Variante de Tudela", desde marzo de 2016:

- Sugerir al Departamento que analice la propuesta de itinerario alternativo realizada por los autores de la queja, buscando una solución convenida con la citada organización profesional, y que se valore, en tanto no se encuentre una solución al problema planteado, permitir la circulación a los vehículos agrícolas en el tramo de la autovía A-68 conocido como "Variante de Tudela", con las garantías para la seguridad del tráfico que sean precisas.

Pendiente de respuesta**.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

***AO16/7***

En relación con el cumplimiento o incumplimiento por los usuarios de bicicletas de la Ordenanza Municipal de Tráfico de la Ciudad de Pamplona:

- Sugerir al Ayuntamiento que analice en profundidad:

  a) La actual situación de uso de la bicicleta en Pamplona;

  b) el grado de incumplimiento de la actual normativa municipal;

  c) la problemática relación entre ciclistas y peatones en amplios lugares de la ciudad, derivada de la ocupación de las aceras y lugares peatonales por los ciclistas;

  d) el modo de potenciar este medio de transporte sin perjudicar a los peatones y con garantía de la seguridad de los ciclistas frente a los vehículos de motor;

  e) el incremento de carriles-bici, vías ciclistas u otros lugares por los que puedan discurrir los usuarios de los ciclistas;

  f) la creación por la ciudad de una red de itinerarios ciclistas separados de vehículos de motor o preferentes a estos, para seguridad de los ciclistas (mediante una red de calles exclusivas para ciclistas y solo vehículos autorizados…, alternativas a las calles de tráfico de vehículos de motor);

  g) la mejora de la señalización de las aceras en las que se puede circular con bicicleta (gran parte de las actuales en que se permite esa circulación tienen borradas o muy deterioradas las señales horizontales y se hace difícil apreciar la pintura blanca de la señalización);

  h) el incremento de lugares para aparcar las bicicletas con seguridad, garantizando que allí donde se aparquen no se molesta el paso de las personas con problemas de movilidad;

i) la realización de campañas de información a los ciclistas sobre sus deberes de respeto hacia los peatones, sobre todo en las aceras, y sus obligaciones respecto de los vehículos.

**Aceptada.**

***AO16/20***

En relación con la solicitud de medidas para evitar atropellos en Ermitagaña:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte medidas de seguridad en la calle Ermitagaña u otras calles próximas, con el fin de reducir la velocidad y de garantizar la seguridad de los peatones.

**Aceptada**.

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

***EXP. 16/208***

En relación con la modificación de la ordenanza general de tráfico del municipio, relativa a la concesión de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que vuelva a valorar una medida de acción positiva dirigida a personas con movilidad reducida, consistente en permitir el estacionamiento de sus vehículos en la zona restringida de Tudela sin los condicionantes de límite de tiempo y pago de precio establecidos con carácter general.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de acreditar el cumplimiento de la obligación de garantizar el número mínimo de plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad que presenten movilidad reducida, prevista en la normativa que sea de aplicación, entendiendo esta institución aplicable lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto Foral 154/1989, de 29 de junio. Esta acreditación se configura como condición previa para el cobro en la zona de estacionamiento limitado, si el Ayuntamiento decidiera mantenerlo.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento del Valle de Egüés**

---

***EXP. 15/551***

En relación con las supuestas irregularidades en la iniciación y tramitación de los expedientes sancionadores en materia de tráfico EG7063 y EG6242, así como por la falta de contestación al recurso potestativo de reposición interpuesto ante dicho Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de dar cumplimiento a los artículos 129 y 138 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, referentes al principio de tipicidad y a la necesidad de motivar y resolver todas las cuestiones suscitadas en el procedimiento sancionador.

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque y deje sin efecto las sanciones objeto de queja.

**Aceptada.**

### 5.2.21. Urbanismo

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

---

***EXP. 15/686***

En relación con la denegación de una licencia para la construcción de una caseta con fines de explotación agropecuaria, aun cuando la denegación de la autorización previa por parte del Gobierno de Navarra y del Ayuntamiento de Imotz siguen sin ser firmes:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes de autorización de usos y actividades en suelo urbanizable dentro del plazo máximo legalmente establecido.

**Aceptada.**

***EXP. 16/114***

En relación con la falta de contestación clara y concreta del Servicio de Ordenación del Territorio y Urbanismo respecto a la aprobación definitiva de una modificación estructurante de las Normas Subsidiarias para unas parcelas en Ituren:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver expresamente las solicitudes de aprobación definitiva de las modificaciones estructurantes de planeamiento urbanístico dentro del plazo máximo legalmente establecido.

- Sugerir al Departamento que convoque una reunión en la que se encuentren presentes sus propios servicios técnicos, los del Ayuntamiento de Ituren y los que representen a la promotora del expediente, de tal modo que se traten las alternativas que permitan la aprobación definitiva de la modificación planteada, previo cumplimiento o, en su caso, exención de los estándares urbanísticos si se ve que estos carecen de sentido en un municipio de pequeña población como Ituren.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Hacienda y Política Financiera**

---

***EXP. 15/513***

En relación con la consideración como bienes inmuebles y viviendas de los mobil-homes:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para eliminar la caracterización de “viviendas” de las mobil-homes ubicadas en un

cámping y que se les atribuya otra consideración más ajustada a su naturaleza y destino.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Berbinzana**

---

***EXP. 16/25***

En relación con la falta de respuesta a dos instancias relativas a modificaciones del Plan General Municipal:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes de información urbanística que presenten los ciudadanos dentro del plazo máximo de dos meses fijado por la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz**

---

***EXP. 16/230***

En relación con la invasión de una parcela con objeto de llevar a cabo la ejecución de las obras de urbanización de la UE.3 de Olcoz, y por el embargo de su pensión:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de estar, en el caso de embargo de pensiones, a los límites que prevé el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, considerando inembargable el importe que no supere el salario mínimo interprofesional, y, en el exceso de este, aplicando, como máximo, los porcentajes que prevé la ley.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Cabredo**

---

***EXP. 16/241***

En relación con una solicitud de iniciación de un expediente de restauración de la legalidad urbanística:

- Recordar al Ayuntamiento que todo ciudadano que se dirige por escrito a una Administración pública y solicita una determinada actuación de esta, 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.**

**Al Ayuntamiento de Desojo**

---

***EXP.16/494***

En relación con un requerimiento de legalización de una obra autorizada en noviembre de 2015 por el Ayuntamiento de Desojo, ya ejecutada:

- Recordar al Ayuntamiento de Desojo el deber legal de requerir a los interesados la legalización de obras en los casos únicamente en que estos actúen sin licencia o contraviniendo las condiciones expresadas en la misma.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Guesálaz**

---

***EXP. 16/484***

En relación con la tasa aplicada a una licencia de obras que solicitó el autor de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que modifique la Ordenanza reguladora de la tasa por tramitaciones urbanísticas, con el fin de adaptarla a las exigencias contenidas en la Ley Foral de Haciendas Locales de Navarra.

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la tasa exigida al autor de la queja, al no respetar la Ordenanza aplicada las exigencias legales para determinar la cuota tributaria.

**Aceptada**.

**Al Ayuntamiento de Igúzquiza**

***EXP. 16/399***

En relación con la negativa del Ayuntamiento a la colocación de unas contraventanas en su vivienda, tras haberle concedido una licencia de obra menor para ello:

- Recomendar al Ayuntamiento que, si pretende la restauración de la legalidad urbanística conforme a lo dispuesto en las ordenanzas municipales, acuda a los medios de revisión de la licencia establecidos en el ordenamiento jurídico, sin acudir a la vía de hecho o a otras vías diferentes.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Marcilla**

***EXP. 16/400***

En relación con la falta de aplicación de las multas coercitivas previstas en la Resolución de Alcaldía 3/2016, de 8 de enero:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de tramitar y resolver dentro de un plazo razonable los procedimientos administrativos de restauración de la legalidad urbanística, incluidos los de ejecución forzosa, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes al efecto.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Oteiza**

***EXP. 15/616***

En relación con la tramitación de un procedimiento de revisión de oficio del acto de aprobación inicial de una modificación pormenorizada del PGOU de Oteiza:

- Recordar al Ayuntamiento el deber de proteger el derecho de los ciudadanos a formular alegaciones y a presentar documentos en los procedimientos en que tengan la condición de interesados, y de observar a tal fin los plazos previstos en las leyes.

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el procedimiento de revisión de oficio que ha motivado la queja, al dirigirse a la anulación de un acto que, por ser de trámite, no es susceptible del mismo.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 15/649SN***

En relación con la licencia otorgada a una cafetería del barrio de Mendillorri para la ampliación de una terraza:

- Sugerir al Ayuntamiento que modifique la ordenanza reguladora de la instalación de terrazas y otros elementos asociados al comercio y a la hostelería en la vía pública, a fin de exigir, cuando se solicite la instalación de una terraza mediante la ocupación de espacios privados de uso público, autorización expresa de su titular.

- Sugerir al Ayuntamiento que mantenga contacto con los autores de la queja para exponerles directamente los problemas que perciben en el funcionamiento de la terraza cuya instalación ha motivado la queja y, de ser preciso, que se exijan las medidas que procedan para conciliar del mejor modo posible los derechos e intereses afectados, evitando en todo caso molestias a los vecinos.

**Aceptada.**

***EXP. 16/286***

En relación con el incumplimiento de los acuerdos urbanísticos relativos a la ejecución del actual Plan Urbanístico en una parcela catastral:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las modificaciones puntuales del Plan Municipal de iniciativa particular dentro de los plazos máximos legalmente establecidos.

- Recomendar al Ayuntamiento que tramite, con la máxima celeridad posible, la modificación del planeamiento promovida por la sociedad mercantil autora de la queja, evitando nuevos requerimientos innecesarios y conservando aquellos informes o trámites compatibles con el nuevo ámbito de la modificación requerido por dicho Ayuntamiento.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Urroz-Villa**

---

***EXP. 16/512***

En relación con la paralización del proyecto de modificación puntual de carácter estructurante de las normas subsidiarias:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las modificaciones estructurantes de las normas subsidiarias de iniciativa particular dentro de los plazos máximos legalmente establecidos.

- Sugerir al Ayuntamiento que valore la enajenación directa de la parcela objeto de modificación urbanística al autor de la queja por las razones expuestas en el informe técnico emitido a petición del propio Ayuntamiento.

**Aceptada**.

**Al Ayuntamiento del Valle de Aranguren**

---

***EXP.16/419***

En relación con la falta de resolución de diversas instancias presentadas, relativas a una modificación de las determinaciones estructurantes de una parcela:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las modificaciones estructurantes de las normas subsidiarias de iniciativa particular dentro de los plazos máximos legalmente establecidos.

- Sugerir al Ayuntamiento que tramite la modificación puntual de las normas subsidiarias vigentes, planteada por el autor de la queja.

Pendiente de respuesta.

**A la Mancomunidad de Montejurra**

---

***EXP. 16/407***

En relación con la falta de contestación a una solicitud:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos y de notificar su respuesta, y de orientarles acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes impongan a las actuaciones o solicitudes que se propongan, incluidos los referentes a los cauces o vías para obtener informes urbanísticos.

**Aceptada.**

### 5.2.22. Vivienda

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

***EXP. 15/688***

En relación con la forma en que el Departamento ha actuado respecto de los errores de construcción imputables a la promotora de las viviendas de VPO, una de las cuales posee en propiedad, y por prorrogar el plazo de subsanación de dichos errores en otros tres meses, en lugar de proceder a sancionar a la empresa, tal y como se comprometió en la primera notificación a la promotora:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre,

de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la notificación de los actos que, como es el caso, afecten a los derechos e intereses de los interesados.

- Recomendar al Departamento que tramite, con la máxima celeridad posible, el expediente de denuncia iniciado por el autor de la queja y, en su caso, las actuaciones sancionadoras que se pudieran derivar.

**Aceptada.**

***EXP. 16/45/SN***

En relación con la imposibilidad de recibir una subvención para el acceso a una vivienda protegida:

- Sugerir una modificación del Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, por el que se regula el censo de solicitantes de vivienda protegida, a fin de que quienes se encuentren en la situación de inadecuación de vivienda que contempla el artículo 12.7 de citado Decreto Foral (personas separadas o divorciadas que han salido de la vivienda familiar, al menos ordinariamente), puedan acceder a subvenciones al arrendamiento de vivienda protegida conforme a su renta.

**Aceptada.**

***EXP. 16/226***

En relación con la denegación de la compra de una vivienda de precio tasado de segunda mano:

- Recomendar al Departamento que, en las segundas transmisiones de viviendas protegidas de su propiedad o de la sociedad pública NASUVINSA, únicamente exija a sus adquirentes o adjudicatarios los requisitos de acceso establecidos en la disposición adicional primera de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la Vivienda en Navarra, y, en consecuencia, proceda a permitir a la autora de la queja la compra de la vivienda de precio tasado objeto de dicha queja.

**Aceptada.**

***EXP. 16/440***

En relación con el hecho de no facilitársele una solución ante la falta de condiciones de habitabilidad de su vivienda:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos y de notificar su respuesta.

- Recomendar al Departamento que informe al autor de la queja de las diferentes alternativas existentes para acceder a una vivienda protegida.

**Aceptada.**

***EXP. 16/455***

En relación con la falta de adjudicación de una vivienda que solicitó el autor de la queja en el año 2012:

- Recomendar al Departamento que asegure que la sociedad pública NASUVINSA, en la venta de viviendas de su propiedad, aunque estas no estén sometidas a ningún tipo de protección, respeta los principios de igualdad, objetividad y transparencia, y, en el caso de que puedan existir varias personas interesadas en la compra de una misma vivienda, arbitra los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a tales principios.

**Aceptada.**

***EXP. 16/473***

En relación con el mal estado en que se encuentra la vivienda que le adjudicó NASUVINSA hace dos años:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar por escrito a los ciudadanos que presenten reclamaciones en relación con el estado en que se encuentran las viviendas donde residen, sin perjuicio de notificar también dicha contestación a otras personas o entidades que pudieran tener la condición de interesadas.

- Recomendar al Departamento que adjudique una vivienda a la autora de la queja adecuada a las necesidades de su unidad familiar y dentro del referido programa de Viviendas en Arrendamiento de Integración Social.

**Aceptada.**

***AO16/11/SN***

En relación con las consecuencias de la finalización del régimen de protección de las viviendas protegidas calificadas en régimen de arrendamiento durante los próximos cuatros años:

- Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que analice y, en su caso, implante las siguientes medidas:

    1. Consensuar con los promotores privados de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento, las medidas que pueden adoptarse para paliar el problema planteado.

    2. Valorar una posible reducción, y no supresión, del plazo mínimo de permanencia que prevé la disposición transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, fijándolo en tres años.

    3. Acoger la totalidad de las promociones de vivienda protegida gestionadas por NASUVINSA a lo dispuesto en la disposición transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, de forma que los inquilinos actuales, puedan seguir alquilando las viviendas en las mismas condiciones de precio máximo y subvención, en la medida en que sigan cumpliendo con los requisitos establecidos.

    4. Recabar de las distintas Administraciones públicas propietarias de viviendas protegidas su disposición a acogerse a lo dispuesto en la transitoria segunda del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, con respecto a las viviendas de su propiedad.

5. Mediar entre los promotores-gestores del alquiler de las viviendas y sus arrendatarios, en el caso de aquellas promociones en las que la finalización del régimen de protección se vaya a producir de forma inminente y los inquilinos de las viviendas hayan manifestado su interés por continuar en régimen de alquiler.

6. Velar porque en los contratos de arrendamiento de vivienda protegida que se firmen, la duración del arrendamiento no exceda de la fecha para la cual está previsto que concluya el régimen de protección de la vivienda protegida.

7. En caso de que la mediación con los promotores privados fracasase, se podrían establecer las siguientes soluciones:

    a) Establecer legalmente una vía preferente de acceso a una vivienda protegida para los inquilinos de las viviendas que dejan de ser protegidas y se vean obligados a cambiar de domicilio.

    b) Establecer, cuando así surja, la necesidad de alquilar directamente las viviendas gestionadas dentro del programa "Bolsa de alquiler", a aquellas personas que se vean obligadas a abandonar su vivienda por terminación del plazo máximo legal de protección.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 16/13***

En relación con el hecho de no haberle reubicado en otro domicilio tras el realojo de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de respetar los principios de buena fe y confianza legítima en sus relaciones con los ciudadanos.

- Recomendar al Ayuntamiento que cumpla con los compromisos adquiridos en la propuesta realizada a la promotora de la queja, adjudicándole la vivienda ofertada u otra similar si considera que incumple con los requisitos de acceso a una vivienda de protección oficial de régimen especial.

**Aceptada.**

## 5.3. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES PARA CASOS PARTICULARES.

### 5.3.1. Acceso a un empleo público.

**Al Departamento de Educación**

***EXP. 16/600***

En relación con la exclusión la lista para la contratación temporal del puesto de cuidador:

- Recomendar al Departamento que readmita a la autora de la queja en la lista de contratación para el puesto de cuidador, de la que ha sido excluida, al no existir previsión alguna que ampare el lugar empleado por dicho Departamento para publicar el llamamiento que ocasionó su exclusión.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Función pública, Interior y Justicia**

***EXP. 15/653***

En relación con la exclusión de la lista de aspirantes a la contratación temporal del puesto de trabajo de cocinero:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la resolución por la que se excluye a la autora de la queja de la lista de aspirantes al

desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo de cocinero, reintegrando a la interesada en dicha lista de contratación.

**No aceptada.**

***EXP. 16/70***

En relación con la decisión del Tribunal calificador actuante en la convocatoria para la constitución de dos relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Cuidador, desestimatoria de una solicitud de anulación de dos preguntas de la prueba celebrada:

- Recomendar al Departamento que revise motivadamente, con mayor profundidad científica, las impugnaciones de la autora de la queja, relativas a las preguntas 43 y 48 del ejercicio celebrado en la convocatoria aprobada por Resolución 735/2015, de 30 de marzo, para la constitución de dos relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabaja de Cuidador, y, en su caso, adopte las medidas correctoras oportunas.

**Aceptada.**

***EXP. 16/104***

En relación con la exclusión de la lista de contratación de aprobados sin plaza derivada de la convocatoria de oposición para la provisión de puestos de Trabajador Social:

- Recomendar al Departamento que proceda a incluir al autor de la queja en la lista de aspirantes a la contratación de aprobados sin plaza derivada de la convocatoria de oposición para la provisión de puestos de Trabajador Social.

**No aceptada.**

***EXP. 16/175***

En relación con la penalización aplicada al haber rechazado una oferta de contratación temporal:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la penalización por el rechazo de la oferta contractual a que se refiere la queja, considerando que dicha oferta se realizó para sustituir a una funcionaria con puesto de trabajo distinto (Técnico Superior) al de la lista de contratación de la que forma parte la interesada (Técnico de Administración Pública, rama económica), y, por ende, que estime su disponibilidad en orden a sucesivas contrataciones y no compute el rechazo a los efecto previstos en la normativa de contratación temporal de personal.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Educación y al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

---

***EXP. 16/441***

En relación con las oposiciones para las plazas de magisterio de pedagogía terapéutica, por no haberse respetado el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad:

- Recomendar al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y al Departamento de Educación, que analicen en profundidad el proceso y el resultado de la oposición objeto de queja, y revisen las notas de la aspirante autora de la queja, puesto que:

    - el hecho de que finalmente solo haya aprobado un aspirante por el turno reservado a personas con discapacidad, habiendo catorce plazas reservadas para este colectivo, no se compadece con lo querido por el legislador; y

    - el Tribunal calificador no valoró a dicha aspirante conforme a las bases de la convocatoria.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 16/79***

En relación con la falta de inclusión en las listas de contratación temporal procedentes de la oposición para la provisión de puestos de trabajo de Auxiliar Administrativo en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, celebrada en el 2010:

- Recomendar al Departamento que integre al autor de la queja en el listado de contratación del puesto de Auxiliar Administrativo.

**No aceptada.**

***EXP. 16/139***

En relación con la penalización que se le impuso en la gestión de las listas de contratación temporal del puesto de empleado de servicios generales:

- Sugerir al Departamento que considere justificada la renuncia al contrato de Empleado de Servicios Múltiples al que se refiere la queja, con los efectos que de ello se deriven en orden a eventuales y futuras contrataciones de la interesada.

**No aceptada**.

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

***EXP. 16/64***

En relación con la extinción del contrato administrativo por extinción del servicio de información al consumidor:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la extinción del contrato administrativo que ha motivado la queja y que readmita a la interesada, sin perjuicio de que la adscriba, mientras dure la sustitución de la funcionaria a la que sustituye, a otra unidad de la organización municipal donde se considere que pueda ser necesaria y donde pueda desarrollar funciones acordes con la titulación que le fue requerida para su contratación.

**No aceptada.**

### 5.3.2. Agricultura

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

---

***EXP.16/562***

En relación con la denegación al interesado de su solicitud de derechos de pago básico de la Reserva Nacional 2015:

- Sugerir al Departamento que analice si, en el caso suscitado, la falta de presentación de la solicitud de ayuda de pago único en ejercicios anteriores a 2015, obedeció a la actuación administrativa y, de ser así y haber ello generado perjuicio al interesado en el acceso a la prestación, que adopte medidas para que la misma, o su equivalente económico, le sea concedida.

**No aceptada.**

### 5.3.3. Bienestar social

**A) Inclusión social.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

***EXP. 15/592***

En relación con la denegación de la renta de inclusión social:

- Recomendar al Departamento que revise la denegación de la renta de inclusión social objeto de queja y que conceda la prestación al interesado, entendiendo que verifica el requisito de residencia continuada y efectiva en Navarra de, al menos, veinticuatro meses.

**No aceptada.**

***EXP. 16/188***

En relación con una desestimación de la concesión de la ayuda extraordinaria para pagar deudas derivadas del impago del alquiler de una vivienda:

- Recomendar al Departamento que considere todavía existente la deuda por impago del alquiler y que reconozca a la autora de la queja la ayuda extraordinaria solicitada.

**No aceptada**.

***EXP. 16/204***

En relación con la cuantía de la renta de inclusión social concedida:

- Recomendar al Departamento que recalcule e incremente la renta de inclusión social concedida al interesado, al no apreciarse acreditada la situación de convivencia en el domicilio con otras unidades perceptoras.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 15/580***

En relación con la denegación de tramitación de la renta de inclusión social:

- Sugerir al Ayuntamiento que, a través del órgano del servicio social de base que corresponda, valore la situación del autor de la queja y, si procede, conceda o inste la concesión de alguna prestación del sistema de servicios sociales, dada la situación de necesidad que expone.

**Aceptada.**

***EXP. 16/288***

En relación con el embargo de la renta de inclusión social como consecuencia de una sanción administrativa:

- Recomendar al Ayuntamiento la revocación de la Resolución de 18 de febrero de 2015, por la que se sanciona al hijo del autor de la queja y la devolución de las cantidades correspondientes.

**Aceptada.**

**B) Protección e integración de personas con discapacidad.**

**Al Ayuntamiento de Lerín**

---

***EXP. 16/110***

En relación con la denegación de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca al interesado, afectado por una discapacidad del 65%, la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 16/66***

En relación con la inexistencia de rotación de vehículos en las plazas de aparcamiento para personas con discapacidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que impulse una solución de estacionamiento para la interesada, al efecto de garantizar la normal accesibilidad de esta a su domicilio, por razón de su discapacidad y movilidad reducida.

**Desiste el promotor de la queja.**

**C) Protección de las personas mayores de edad.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

***EXP. 16/54***

En relación con la no adjudicación de una plaza en una residencia en la Comarca de Pamplona:

- Recomendar al Departamento que proceda, a la mayor brevedad posible, a adjudicar a la madre del autor de la queja una plaza residencial próxima a su entorno vital, en Pamplona y Comarca.

**Aceptada.**

***EXP. 16/629***

En relación con la imposición de una sanción grave a una entidad gestora de la Residencia de San Martín de Unx:

- Recomendar al Departamento que archive el expediente sancionador incoado a la entidad gestora de la Residencia Santa Zita de San Martín de Unx, al no apreciarse una justificación suficiente de la gravedad de los hechos sancionados.

**No aceptada.**

**D) Atención a las personas en situación de dependencia.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

***EXP. 16/140***

En relación con la disconformidad con la valoración como persona no dependiente:

- Sugerir al Departamento que se realice una segunda valoración del grado de dependencia al hijo de la autora la queja.

**Aceptada.**

***EXP. 16/212***

En relación con una demora en la valoración de la dependencia:

- Recomendar al Departamento que proceda, a la mayor brevedad, a resolver la solicitud de reconocimiento de la dependencia a que se refiere la queja, y a notificar la resolución correspondiente.

**No aceptada.**

**E) Protección de la infancia y la adolescencia.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

***EXP. 15/535***

En relación con la valoración de posibles abusos sexuales de una menor en el entorno familiar:

- Recomendar al Departamento que, ante las discrepancias técnicas existentes en la valoración de los indicadores de posibles abusos sexuales que concurren en la menor a que se refiere la queja, de cinco años de edad, realice una valoración más exhaustiva del caso, con el fin de que se aclare de forma definitiva la realidad.

**No aceptada.**

***EXP.16/122***

En relación con las circunstancias en las que se produjo la contención mecánica y el aislamiento provisional de un menor, interno en el centro de cumplimiento de medidas judiciales de Aranguren:

- Recomendar al Departamento que:

  a) Investigue las circunstancias en que se produjo la contención mecánica del menor durante el periodo de tiempo que transcurrió desde las 10:00 horas del 6 de mayo hasta las 10:00 horas del 8 de mayo de 2016.

  b) Investigue las circunstancias en las que se acordó el aislamiento provisional del menor los pasados 6 de mayo, 26 de junio y 28 de agosto de 2016, con el fin de comprobar que se respetaron todas las

garantías legalmente establecidas para la adopción de medidas de contención.

**Aceptada.**

***EXP. 16/267***

En relación con una mala atención en el centro de cumplimiento de medidas judiciales de Aranguren y la requisa de objetos personales:

- Recomendar al Departamento que requiera a la entidad responsable de la gestión del Centro de Cumplimiento de Medidas Judiciales la devolución inmediata al autor de la queja de los objetos retirados de su habitación, así como la presentación de una disculpa a la citada persona.

**Aceptada.**

***EXP. 16/285***

En relación con una entidad colaboradora en procesos de adopción internacional, autorizada por la Administración pública, y los gastos por adopción internacional:

- Sugerir una actuación mediadora del Departamento y, en concreto, que se celebre una reunión entre las partes, a fin de que pueda culminar el proceso de adopción y que la interesada abone una cantidad adecuada por los gastos de adopción, previa justificación de los mismos.

**Aceptada.**

***EXP. 16/395***

En relación con el funcionamiento del punto de encuentro familiar donde tiene que acudir mensualmente la autora de la queja para posibilitar el régimen de visitas que el padre biológico de su hija tiene reconocido judicialmente:

- Sugerir al Departamento que, en relación con la queja expuesta y teniendo en cuenta la predisposición manifestada por la entidad gestora del punto de encuentro familiar, valore la adopción de medidas que mejoren el ambiente y la comunicación necesarias entre la autora de la

queja y dicho punto de encuentro, para la consecución de los objetivos que tiene asignado este.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Función pública, Interior y Justicia**

---

***EXP. 16/107***

En relación con la denegación de una pensión de orfandad:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho a percibir la pensión de orfandad solicitada.

**Aceptada.**

### 5.3.4. Bienes de las Administraciones públicas

**Al Concejo de Berasáin**

---

***EXP. 16/15***

En relación con el cierre de una parcela, realizado por un vecino de dicho Concejo, que ha provocado la desaparición del camino al río y la reducción considerable del terreno del comunal:

- Recordar al Concejo el deber legal de ejercer en todo caso sus potestades de defensa, conservación y recuperación de los bienes comunales, debiendo comprobar si el cierre de una parcela realizado por un vecino de dicho Concejo ha provocado la desaparición del camino al río y la reducción considerable del terreno del comunal.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Marañón**

---

***EXP. 16/277***

En relación con la negativa del Ayuntamiento a atender unas peticiones de información sobre la situación de una parcela:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la parcela a la que se alude en la queja, ejerza sus potestades de investigación y, si procede, defensa, conservación y recuperación, para lo que puede contar con la asistencia ofrecida por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

**Aceptada.**

### 5.3.5. Comercio y consumo

**Al Departamento de Desarrollo Económico**

---

***EXP. 15/600***

En relación con el archivo de una denuncia por el Punto de Información de Consumo:

- Recomendar al Departamento que reabra la denuncia presentada por el promotor de la queja ante el Servicio de Consumo y Arbitraje, y que este esclarezca el precio de compraventa del nuevo vehículo y el cumplimiento, por parte del concesionario, de los requisitos y procedimientos para acogerse al plan PIVE- 7.

**Aceptada.**

### 5.3.6. Cultura.

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, al Departamento de Desarrollo Económico y al Ayuntamiento de Urdazubi–Urdax.**

---

***EXP. 15/576***

En relación con la explotación de una cantera mediante voladuras que se realiza en el municipio de Urdazubi/Urdax, cerca del conjunto espeleológico de Berroberria-Alkerdi-Zelaieta-Ikaburu II, y con la falta de evaluación de la afección acorde con la intensidad y medios aplicados en este tipo de actividad:

- Recordar al Departamento de Desarrollo Económico, al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y al Ayuntamiento de Urdazubi/Urdax, sus deberes legales de adoptar, en el marco de sus respectivas competencias y, cuando sea necesario, de forma coordinada, todas las medidas que sean necesarias para proteger las cuevas a las que se refiere la queja, dada su condición de bienes de interés cultural o de protección arqueológica, para proteger el medio ambiente (tanto en lo que respecta a la fauna como a los espacios naturales con valores ambientales) y el suelo no urbanizable, para dar cumplimiento al planeamiento urbanístico municipal, y para evitar alarmas a la población del municipio de Urdazubi/Urdax.

- Recordar al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local el deber legal de someter la solicitud de modificación de la cantera de Alkerdi a evaluación de impacto ambiental.

- Recomendar al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud que, en ejercicio de las competencias que tiene legalmente atribuidas, adopte las medidas que resulten necesarias para la protección de los nuevos hallazgos realizados por la Sociedad de Ciencias Aranzadi en las cuevas de Urdazubi/Urdax, relacionados con el arte rupestre paleolítico, y que intensifique sus actuaciones encaminadas a tal fin.

- Recomendar al Ayuntamiento de Urdazubi/Urdax que recabe del Gobierno de Navarra los informes o estudios realizados por la Sociedad de Ciencias Aranzadi en las cuevas y que, a la vista de los mismos, modifique, en su caso, el Plan Municipal de Urbanismo, a fin de dispensar la protección que sea precisa a los nuevos valores descubiertos

**Aceptada.**

### 5.3.7. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana. Transparencia.

**Al Ayuntamiento de Azagra**

***EXP. 15/284***

En relación con la respuesta incompleta a una solicitud de información pública:

- Recomendar que complete la información proporcionada al autor de la queja, facilitándole el acceso a la documentación pública que solicitó el 16 de marzo de 2015, sin perjuicio de la eventual disociación de los datos de carácter personal que pudieran obran.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Esteribar**

***EXP. 16/231***

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información relativa al terreno que se entregó a los anteriores propietarios como compensación por la tierra que perdieron cuando se construyó la carretera NA 2336:

- Recomendar al Ayuntamiento que dé contestación, en el sentido que proceda conforme a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, a la solicitud de información de los autores de la queja referente al terreno que se entregó a los propietarios en compensación por la construcción de una nueva carretera.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

***EXP. 16/425***

En relación con la falta de contestación a una instancia y al posterior recurso presentado, así como por la posible responsabilidad del registro del Ayuntamiento al no dar traslado al Tribunal Administrativo de Navarra del recurso de alzada interpuesto:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a los escritos de solicitud y de recurso presentados por el autor de la queja.

**No aceptada**.

***EXP. 16/563***

En relación con la falta de contestación a una solicitud de un informe elaborado por la Policía Municipal de Pamplona-Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite a la mayor brevedad a la interesada el informe sobre la intervención policial que reclama, relativo a una intervención que afecta a su hija menor de edad.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

***EXP. 16/116***

En relación con la falta de publicación de la convocatoria de subvenciones a entidades de participación social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de prevención, promoción y cooperación social en Tudela:

- Recomendar al Ayuntamiento que admita el proyecto de la asociación autora de la queja en la convocatoria de subvenciones a que se refiere la queja, resolviendo lo que proceda según el resto de requisitos y criterios establecidos en las bases de la convocatoria.

**No aceptada.**

### 5.3.8. Educación

#### A) Planificación educativa

**Al Departamento de Educación**

***EXP. 16/137***

En relación con la decisión de cerrarse la segunda línea del centro educativo que se solicitaba para el curso 2016-2017:

- Recomendar al Departamento que mantenga el número de plazas y de unidades educativas que dicho Departamento determinó inicialmente, de acuerdo con su propia planificación, para el curso 2016-2017 en el colegio público al que se refiere la queja.

**No aceptada.**

***EXP. 16/214***

En relación con la posibilidad de que los alumnos de la ESO y el Bachillerato de un centro concertado puedan optar a realizar las recuperaciones de los exámenes suspendidos inmediatamente después de cada evaluación:

- Recomendar al Departamento que solicite, al colegio objeto de la queja, la revisión del calendario de recuperaciones implantado, con el fin de adaptarlo a las necesidades de la comunidad educativa, teniendo para ello en cuenta, si se quiere, la experiencia adquirida en otros centros educativos.

**No aceptada**.

***EXP. 16/296***

En relación con la falta de plazas en un instituto de Burlada para los alumnos de un colegio público de Huarte, al no mantener las tres líneas existentes:

- Sugerir al Departamento que, en relación con el proceso de admisión en el IES de los alumnos del centro de Huarte para el curso 2016/2017, valore y pondere las razones aducidas por la autora de la queja para ampliar en una línea adicional las plazas del IES, con vistas a admitir a los alumnos del centro de Huarte que así lo soliciten.

**No aceptada.**

***EXP. 16/353***

En relación con las obras de ampliación del colegio público San Pedro, de Mutilva (Aranguren):

- Sugerir al Departamento que, en relación con las obras de ampliación del colegio público, realice un proceso participativo, tanto en lo formal como en lo real, en el que se dé voz a todos los agentes interesados (Ayuntamiento del Valle de Aranguren, población de Aranguren, alumnos, padres y madres de alumnos, y profesores), se concilien los intereses de todas las partes, se atienda la demanda educativa y se garantice la calidad educativa en términos similares a los de otros centros públicos de iguales características, todo ello en los términos de la Ley Foral 1/2012, de 21 de junio, de la transparencia y el gobierno abierto, que sean aplicables al proceso participativo.

**Aceptada.**

**B) Primer ciclo de educación infantil (0-3 años).**

**Al Ayuntamiento de Barañáin**

---

***EXP. 15/626***

En relación con el acceso de personas externas a la escuela infantil:

- Sugerir al Ayuntamiento que analice adoptar medidas de seguridad adicionales para controlar el acceso a la escuela infantil municipal por parte de personas ajenas al centro, particularmente durante el horario de clases o de presencia de los niños en el mismo.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Valle de Egüés**

---

***EXP. 16/335***

En relación con una inadmisión en la escuela infantil de Sarriguren:

- Sugerir al Ayuntamiento que impulse la ampliación de las plazas de la escuela infantil de Sarriguren en la modalidad de castellano, con el fin de atender la demanda existente en la población de Sarriguren.

**No aceptada.**

**C) Admisión en centros educativos.**

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 16/109***

En relación con la inadmisión en un colegio público en el modelo G-British:

- Recomendar al Departamento que actúe de acuerdo con el principio de coordinación y sugerirle que, en el caso concreto planteado en la queja, dada la situación creada y las expectativas legítimas creadas en los autores de la queja, en lo posible, valore admitir al hijo de estos en el centro educativo solicitado.

**No aceptada.**

***EXP. 16/369***

En relación con la inadmisión en el colegio concertado solicitado:

- Sugerir al Departamento que, en colaboración con el centro afectado, analice y, en la mayor medida posible, atienda las soluciones planteadas por los autores de la queja cuyo hijo ha sido inadmitido en el colegio solicitado, con vistas a favorecer en el mayor grado la admisión del alumno en el centro de su elección.

**No aceptada.**

**D) Atención a alumnos con necesidades educativas especiales.**

***EXP. 16/314***

En relación con la denegación de la petición de que un alumno, con síndrome de Down pueda seguir cursando sus estudios en el colegio al que asiste:

- Recomendar al Departamento que asegure la continuidad del alumno en el centro de su elección mediante la asignación de los recursos que resulten necesarios.

**No aceptada.**

***EXP. 16/416***

En relación con la falta de atención de las necesidades educativas de un alumno:

- Recomendar al Departamento que realice un seguimiento más intenso de la necesitad educativa especial del alumno, adoptando las medidas educativas que procedan, y que, si así lo solicita el interesado, dichas medidas sean aplicadas en el curso de Diseño y Creación de Videojuegos, en caso de retomarse.

**Aceptada.**

**E) Bachiller y Formación Profesional.**

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 16/433***

En relación con la información errónea facilitada por CI Superior de Energías Renovables, que tuvo como consecuencia que no pudiese matricular a su hijo para el curso 2016/2017:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la exclusión del interesado del proceso de admisión en los ciclos de Formación Profesional a que se refiere la queja (fase primera del plazo ordinario), y que posibilite su admisión en la opción en que inicialmente había sido admitido (segunda opción).

**No aceptada.**

**F) Convivencia escolar.**

## Al Departamento de Educación

***EXP. 16/33***

En relación con la expulsión de un alumno:

- Recomendar al Departamento que inicie un procedimiento de investigación a fin de investigar si efectivamente se expulsó al alumno del centro docente al que se refiere la queja. la Granja Escuela.

- Recomendar al Departamento que ponga a disposición del alumno su expediente académico, requiriendo a tal fin, si fuera preciso, al centro mencionado.

**Aceptada.**

***EXP. 16/53***

En relación con la situación de un alumno de un Instituto de Enseñanza Secundaria:

- Sugerir al Departamento que, desde el IES, con el apoyo de la Asesoría de la Convivencia del Departamento de Educación, se siga realizando un seguimiento más intenso de la situación del alumno del centro, adoptando las medidas que procedan en relación con su estado emocional y su integración con el resto de compañeros de clase.

**Aceptada.**

***EXP. 16/98***

En relación con una sanción de expulsión de un centro politécnico y con la imposibilidad de acceso a la información sobre los exámenes realizados:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la expulsión de cinco días del centro dictada, al haberse incurrido en infracción del principio de “reformatio in peius”.

- Recomendar al Departamento que garantice el derecho de la persona interesada al acceso a los expedientes disciplinarios y de corrección y

revisión de exámenes, en cuanto afectada por las decisiones administrativas adoptadas.

**Aceptada.**

***AO16/22***

En relación con el fallecimiento de un estudiante de cuarto de educación secundaria obligatoria en un colegio concertado:

- Sugerir al Departamento que se dirija al colegio a fin de que este conozca también tales hechos e impulse, en su ámbito interno, las actuaciones preventivas o educativas pertinentes contra el acoso escolar.

- Recomendar al Departamento que desarrolle, o inste al colegio, una actuación específica en relación con los hechos padecidos por el hijo de la familia interesada, centrada en el entorno escolar próximo al menor fallecido, con una finalidad preventiva del acoso escolar y, en su caso, de reprobación en el ámbito educativo de las conductas detectadas.

**Aceptada.**

**G) Enseñanzas universitarias.**

**A la Universidad Pública de Navarra**

---

***EXP. 16/185***

En relación con la denegación de la evaluación por compensación para obtener la licenciatura de Economía sin tener en cuenta las circunstancias personales y familiares:

- Sugerir a la Universidad que estudie el caso particular planteado por el autor de la queja y reconozca la evaluación por compensación solicitada o, cuando menos, adopte alguna de las soluciones planteadas.

**No aceptada.**

**H) Becas al estudio.**

**Al Departamento de Educación**

***EXP. 16/368***

En relación con la denegación de una beca del Gobierno de Navarra para cursar los estudios de psicología en la UNED:

- Sugerir al Departamento que valore la concesión de la beca por matrícula a que se refiere la queja.

**No aceptada.**

**l) Escuelas oficiales de idiomas y estudios superiores de música.**

**Al Departamento de Educación**

***EXP. 16/156***

En relación con la imposibilidad de matricularse y examinarse en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona en el nivel C1 de euskera -en calidad de alumno oficial-, al mismo tiempo que en el nivel B2 de euskera -en calidad de alumno libre-:

- Recomendar al Departamento de Educación que permita la matriculación del autor de la queja en el nivel B2 de euskera en las pruebas de acceso libre de este año 2016.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra**

***EXP. 16/263***

En relación con el excesivo incremento de tasas que una escuela de música pretende realizar para el próximo curso:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en la fijación de los precios públicos por inscripción y matriculación en la escuela municipal de música, no realice incrementos desproporcionados como los efectuados.

- Recomendar al Ayuntamiento que, en aplicación del principio de cooperación interadministrativa, y dada su condición de titular de la escuela de música, inicie con el resto de entidades locales afectadas las negociaciones necesarias para dar sostenibilidad al referido servicio, sin que las personas interesadas tengan que abonar precios diferentes en función de su vecindad administrativa.

**No aceptada**.

**J) Otras**

**Al Ayuntamiento de Huarte-Uharte**

---

***EXP. 16/532***

En relación con el hecho de no poder inscribir a su hija en las actividades extraescolares que se organizan en dicha localidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que admita a la hija del autor de la queja en la actividad de pre-danza solicitada.

**No aceptada.**

### 5.3.9. Función pública.

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 15/623***

En relación con la actuación del Departamento y del Director de un Instituto de Educación Secundaria en un posible caso de acoso laboral:

- Recomendar al Departamento que comunique a la autora de la queja el resultado de la información reservada dispuesta en relación con los hechos por ella denunciados acerca de su persona, y que, si así lo solicita, le facilite el acceso al expediente tramitado en todo lo referente a hechos presuntamente padecidos por su persona.

- Recomendar al Departamento que resuelva con la debida celeridad el procedimiento 10.18 R (prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de violencia y acoso en el entorno laboral), activado a instancia de la autora de la queja.

**Aceptada.**

***EXP. 16/36***

En relación con una resolución de la Dirección del Servicio de Recursos Humanos, por la que solo se le conceden diecisiete días de vacaciones:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución que ha determinado la queja de la autora de la queja, y que recalcule las vacaciones que corresponden a la interesada, sin computar como disfrutados días comprendidos en el periodo en que esta se encontró en situación de incapacidad temporal o de baja por maternidad.

**Aceptada.**

***EXP. 16/73***

En relación con el no reconocimiento en la vida laboral del tiempo trabajado desde el primer contrato en el cuerpo de Catedráticos de Música y Artes Escénicas, y con la no inclusión en la vida laboral del nombramiento de cargo directivo durante cuatro años:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver la solicitud presentada por la autora de la queja, relativa al reconocimiento en su hoja de servicios de los servicios prestados.

- Recomendar al Departamento que reconozca los servicios prestados por la autora de la queja en el Conservatorio Superior de Música de Navarra como Catedrática de Música y Artes Escénicas desde la fecha en que fuera contratada como Profesora de Música y Artes Escénicas en dicho Conservatorio para ejercer las funciones propias de los Catedráticos, a efectos de los méritos que procedan.

**No aceptada.**

***EXP. 16/228***

En relación con la falta de contestación a unos escritos dirigidos tanto al Director como al Jefe del Departamento de Geografía e Historia de un IES, así como con la falta de actuación de la Inspección de Educación ante las descalificaciones de una compañera acerca de la programación específica de determinadas áreas:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar cumplimiento al artículo 7 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y al artículo 42 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, procediendo, si no lo ha hecho ya, a contestar de modo inmediato a la petición realizada por la autora de la queja.

- Recomendar al Departamento que analice el fondo de las cuestiones planteadas por la autora de la queja y se pronuncie sobre la conveniencia de incluir en el acta del departamento las manifestaciones realizadas por la sustituta, en relación con la programación específica de determinadas áreas impartidas en francés, realizada por esta, y, en su caso, de adoptar las medidas correctoras que correspondan.

**Aceptada.**

***EXP. 16/543***

En relación con la falta de reconocimiento de los días de vacaciones que correspondan desde el 1 de septiembre de 2016 hasta final de año:

- Recomendar al Departamento que reconozca al autor de la queja el derecho al disfrute de la parte proporcional de las vacaciones que le corresponden, por el periodo de tiempo que transcurra desde el 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2016, sin perjuicio de que ese disfrute quede condicionado a las necesidades del servicio debidamente justificadas.

**No aceptada.**

***EXP. 16/648***

En relación con la denegación de un cambio de puesto de trabajo solicitado:

- Sugerir al Departamento que conceda el cambio de puesto de trabajo solicitado por el autor de la queja, aunque sea hasta que se resuelva el próximo concurso de traslados que, en su caso, se convoque.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 16/526***

En relación con las dificultades que tiene una pediatra para conciliar su vida laboral y familiar:

- Recomendar que se conceda a la autora de la queja el cambio de horario solicitado, siquiera únicamente cuando su marido realice guardias y la conciliación resulte especialmente complicada para la interesada. Todo ello sin perjuicio de conciliar dicho cambio de horario con los derechos e intereses de las personas usuarias del Centro de Salud y de los trabajadores que prestan servicio en el mismo.

**No aceptada**.

**Al Ayuntamiento de Cabanillas**

---

***EXP. 16/124***

En relación con una situación de hostigamiento y acoso laboral por parte del Secretario municipal y con la inactividad del Ayuntamiento ante tal situación:

- Recomendar al Ayuntamiento que tome en consideración la denuncia de acoso laboral que formulan los empleados públicos autores de la queja, y que promueva las medidas oportunas para solucionar de modo efectivo la situación y garantizar los derechos de los afectados y el buen funcionamiento del servicio público.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 16/94***

En relación con la denegación del permiso de lactancia por el nacimiento de una segunda hija.

- Recomendar que, para el caso de que el interesado no haya podido disfrutar el permiso de lactancia en su forma ordinaria, denegado tal permiso en virtud de un acto administrativo posteriormente anulado, reconozca al autor de la queja una indemnización sustitutoria.

**Aceptada.**

***EXP. 16/544***

En relación con la falta de comunicación a un sindicato de empleados del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña del acta del escrutinio de las elecciones sindicales:

- Recordar el deber de la mesa electoral a que se refiere la queja, actuante en las elecciones sindicales del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña del 29 de septiembre de 2016, de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 24.2 del Reglamento de elecciones a los órganos de representación de los funcionarios al servicio de las Administraciones públicas de Navarra (aprobado por el Decreto Foral 301995, de 13 de febrero), remitiendo las copias del acta del escrutinio en el plazo de tres días hábiles contemplado en dicha norma a las organizaciones sindicales que hubieran presentado candidaturas y a los representantes electos.

- Solicitar al Ayuntamiento que haga llegar a la mesa electoral a que se refiere la queja, actuante en las elecciones sindicales del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña del 29 de septiembre de 2016, este recordatorio de su deber de remisión del acta.

**Aceptada.**

***EXP. 16/587***

En relación con la no renovación de una comisión de servicios:

- Recomendar al Ayuntamiento que, atendiendo a las circunstancias especiales que concurren en el presente caso, y como medida de acción positiva, renueve la comisión de servicios a la autora de la queja.

**No aceptada**.

**Al Ayuntamiento de Tafalla**

---

***EXP. 15/597***

En relación con el trato discriminatorio que recibe por parte del Patronato de Cultura de Tafalla en su relación laboral con el mismo y con la falta de respuesta a diversas solicitudes de información sobre sus condiciones de trabajo:

- 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 42 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, procediendo, si no lo ha hecho ya, a contestar de modo inmediato a la petición realizada por el autor de la queja.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento del Valle de Egüés**

---

***EXP. 16/271***

En relación con la situación injusta que padece tras una contratación del Ayuntamiento de la que fue parte:

- Recomendar al Ayuntamiento el esclarecimiento de los hechos que se expresan en la queja, y, si los considera lesivos de derechos, que adopte las medidas correctoras oportunas.

**Aceptada.**

### 5.3.10. Hacienda pública.

**Al Departamento de Hacienda y Política Financiera.**

---

***EXP. 15/664***

En relación con la imposición de un recargo del 10% a la deuda reclamada a una herencia yacente:

- Recomendar al Departamento que devuelva a la herencia yacente a que se refiera la queja la cantidad correspondiente a la diferencia entre el recargo de apremio aplicado (10% de la deuda) y el recargo ejecutivo (5%), toda vez que no se notificó en forma legal la providencia de apremio al sujeto pasivo.

**No aceptada.**

***EXP. 15/687***

En relación con la no devolución de la cuantía resultante de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de 2014:

- Recordar al Departamento el deber legal de motivar las medidas cautelares que acuerde, incluidas las retenciones de devoluciones tributarias.

- Recomendar al Departamento que devuelva al autor de la queja, a la mayor brevedad, el importe correspondiente a su declaración del IRPF de 2014.

**Aceptada.**

***EXP. 16/120***

En relación con la aplicación del “aumento por pérdida de beneficios de inversión” en la declaración del IRPF de 2014:

- Recomendar al Departamento que reconsidere la liquidación del IRPF de 2014 de la interesada, estimando que no se incumplió la finalidad inherente a la deducción por inversión en vivienda habitual.

**No aceptada.**

***EXP. 16/356***

En relación con el cobro del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de 2014:

- Sugerir al Departamento que revise los actos tributarios referentes al Impuesto de la Renta de las Personas Físicas (IRPF) de 2014 del interesado, atendiendo al elemento sustancial (obligación o no de tributación en Navarra y doble tributación) y, en su caso, que proceda a la devolución de las cantidades correspondientes

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Ablitas**

---

***EXP. 16/363***

En relación con el indebido cobro de la contribución territorial de una vivienda y por la falta de respuesta a los recursos administrativos que interpuso:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a los diferentes escritos que se han ido presentando por la interesada en relación con el procedimiento de cobro de la contribución territorial de la vivienda en cuestión.

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque todas las actuaciones dirigidas frente a la interesada relacionadas con la vivienda de dicha localidad, al no poder entenderse que es copropietaria de la misma.

Pendiente de respuesta.

**Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra**

---

***EXP. 16/493***

En relación con un embargo practicado con motivo del impuesto municipal de plusvalía:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque y deje sin efecto el cobro del recargo aplicado al autor de la queja por pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana fuera del periodo voluntario.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

***EXP. 15/678***

En relación con el proceder seguido para el cobro del impuesto sobre bienes inmuebles de los años 2011, 2012 y 2013:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto las actuaciones recaudatorias en vía ejecutiva seguidas frente al autor de la queja en relación con el impuesto de bienes inmuebles de los años 2011, 2012 y 2013, y que le reintegre las cantidades correspondientes.

**No aceptada.**

### 5.3.11. Justicia

**Al Colegio de Abogados de Pamplona**

---

***EXP. 15/656***

En relación con la cuantía reclamada por el abogado de oficio que le asistió en un juicio rápido y por la denegación del derecho a la asistencia jurídica gratuita:

- Recomendar al Colegio que analice los hechos que expone el autor de la queja, en cuanto a la falta de información previa sobre el coste de la intervención del colegiado de oficio que le asistió en un juicio rápido y al

importe de los honorarios girados, por su contenido deontológico, y que, a la vista de ello, adopte las medidas que procedan sobre el asunto.

**Aceptada.**

### 5.3.12. Medio Ambiente

#### A) Ruidos

**Al Ayuntamiento de Abárzuza**

---

***EXP. 16/560***

En relación con la falta de adopción por el Ayuntamiento de Abárzuza de medidas adecuadas y efectivas para solucionar el problema de ruidos generados por una sociedad gastronómica:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja por el ruido procedente de la sociedad denunciada, adoptando aquellas medidas que sean precisas y proporcionadas a tal efecto.

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas correctoras que procedan para solucionar el problema que afecta al autor de la queja y, en particular, las contenidas en el informe de la Policía Foral, de 31 de marzo de 2016, y las efectuadas por el técnico de GANASA en su correo electrónico remitido a dicho Ayuntamiento.

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al autor de la queja la resolución finalizadora del procedimiento sancionador incoado a la sociedad denunciada y las medidas correctoras propuestas por el técnico de GANASA mediante correo electrónico, sin perjuicio de la protección de los datos personales de terceros que proceda.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Arguedas**

---

***EXP. 16/10***

En relación con la inactividad del Ayuntamiento ante una denuncia por ruido:

- Recomendar al Ayuntamiento que requiera a la entidad titular de la actividad que ha motivado la queja, provenientes de la instalación de la terraza, que la ha determinado, el establecimiento de medidas correctoras para evitar o disminuir las molestias por ruido, de forma que no se superen los niveles máximo previstos por el Decreto Foral 135/1989, de 8 de junio.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Berriozar**

---

***EXP. 16/619***

En relación con las molestias ocasionadas por el ruido de un bar:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger eficazmente el derecho del autor de la queja a no soportar ruidos excesivos en su ámbito domiciliario.

- Recomendar al Ayuntamiento que realice una comprobación sobre el nivel de aislamiento acústico del local, exigiendo, si procede, que se incremente dicho aislamiento.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Caparroso**

---

***EXP. 16/151***

En relación con las molestias por los ruidos que sufren en una vivienda de su propiedad causadas por unos piperos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de los vecinos afectados por los ruidos procedentes de los locales denunciados, adoptando todas aquellas medidas que sean precisas a tal efecto.

- Recomendar al Ayuntamiento que efectúe una inspección de los locales citados en la queja, a efectos de que compruebe si los mismos cuentan con las correspondientes autorizaciones y, sobre todo, si cumplen las condiciones requeridas para su funcionamiento, con adopción, en otro caso, de las medidas correctoras que procedan, garantizando el derecho de los vecinos a no soportar más ruido que el admisible legalmente.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Dicastillo**

---

***EXP. 16/58***

En relación con las molestias ocasionados por un bar de la localidad que no está insonorizado:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de velar por el cumplimiento de las condiciones de funcionamiento del bar, y, en particular, de lo que se refiere a la observancia del horario y de los límites sonoros.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 16/503***

En relación con los ruidos que está soportando una familia compuesta por dos personas adultas y un menor de edad, a causa de la utilización de una bajera por grupos de jóvenes como centro o lugar de reunión con fines de diversión y esparcimiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte cuantas medidas sean necesarias, aparte de las ya realizadas, para que, en la bajera a que se refiere la queja, no se emitan ruidos que superen los legalmente admitidos, de tal modo que se garanticen los derechos de los vecinos a disfrutar de la intimidad de su domicilio y a su integridad física y moral.

Pendiente de respuesta.

***EXP. 16/552***

En relación con un embargo practicado por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña en una cuenta bancaria, derivado de una sanción impuesta en materia de ruidos en el ámbito domiciliario:

- Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que revoque la sanción impuesta a la interesada y que le devuelva las cantidades embargadas en concepto de pago de dicha sanción, por ausencia de culpabilidad en los hechos que se le imputan, dada la enfermedad mental que padece y se acredita.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

***EXP. 16/412***

En relación con la inactividad del Ayuntamiento ante la contaminación acústica en una comunidad de vecinos de la localidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para que no se produzcan ruidos excesivos que molesten a los vecinos provenientes de un cuarto permanente de fiestas próximo.

**Aceptada.**

**B) Protección de los animales**

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

---

***EXP. 16/464***

En relación con una sanción impuesta por una presunta infracción de la Ley Foral de protección y gestión de la fauna silvestre y sus hábitats:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la sanción impuesta al autor de la queja.

**No aceptada.**

**C) Otros**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

***EXP. 15/367***

En relación con las molestias que le ocasionan los árboles a la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que pode las ramas de los árboles ubicados frente el domicilio de la interesada, y que incoe un expediente de responsabilidad patrimonial por la rotura de varias ventanas de la vivienda de la autora de la queja, derivada del golpeo de las ramas no podadas, con abono del coste de la reparación, si así procediera.

**No aceptada.**

### 5.3.13. Obras públicas

**Al Departamento de Desarrollo Económico**

***EXP. 16/306***

En relación con la falta de actuación del Departamento en la supervisión de una tubería de un restaurante:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, las instancias presentadas por el autor de la queja.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Baztan**

***EXP. 15/562***

En relación con la no adopción de las medidas necesarias para adecuar el camino de acceso a un caserío:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte nuevas medidas que mejoren el estado del camino referido en la queja, que conecta el caserío del interesado con la localidad de Erratzu, a fin de garantizar adecuadamente su transitabilidad.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Bera**

---

***EXP. 16/566***

En relación con el mal estado de un camino de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que arregle el camino de acceso a la vivienda de la interesada, a fin de garantizar adecuadamente su transitabilidad.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Cascante**

---

***EXP. 16/420***

En relación con construcción de un camino de acceso a una almazara, para cuya ejecución se ha invadido parte de una parcela:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en aplicación de los artículos 199 y siguientes de la Ley Foral de ordenación del territorio y urbanismo, determine si la construcción del camino en las parcelas 384 y 387 del polígono 1 resulta legalizable, por ser una actividad permitida o autorizable; y, en todo caso, invocado el derecho de propiedad por la autora de la queja, recomendar a dicho Ayuntamiento que vele por el respeto de dicho derecho a través de la Policía Local de Cascante.

Pendiente de respuesta.

**Al Ayuntamiento de Olite-Erriberri**

---

***EXP. 16/635***

En relación con una instalación desmontable próxima a las viviendas de los autores de la queja, que les genera un perjuicio al no respetar las distancias mínimas establecidas para garantizar el derecho de luces y vistas de las viviendas próximas:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en caso de que acuerde la colocación de la carpa de referencia, respete la distancia de tres metros fijada por la Compilación de Derecho Civil Foral en relación con el derecho de luces y vistas de las viviendas, y que, en el supuesto de que no fuera posible tal respeto a las distancias legalmente fijadas, proceda a indemnizar a los vecinos afectados por el sacrificio de su derecho de luces y vistas con arreglo a los criterios de valoración que establece la legislación para los casos de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

**Aceptada**.

**Al Ayuntamiento de Viana**

---

***EXP. 16/103***

En relación con la falta de reparación de defectos constructivos en unos portales de la localidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas que estime necesarias para corregir, conjuntamente con los vecinos afectados, el problema de acceso que afecta a las personas usuarias del garaje de una calle de la localidad.

**No aceptada.**

### 5.3.14. Protección de datos personales

**Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

---

***EXP. 15/544***

En relación con una solicitud de cancelación de los antecedentes policiales obrantes en los archivos y registros de la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que proceda a cancelar los antecedentes policiales del autor de la queja obrantes en los archivos y registros de la Policía Foral de Navarra.

**Aceptada.**

***EXP. 16/102***

En relación con la desestimación de una solicitud de cancelación de antecedentes policiales obrantes en los archivos y registros de la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que proceda a cancelar los antecedentes policiales del autor de la queja obrantes en los archivos y registros de la Policía Foral de Navarra.

**Aceptada.**

### 5.3.15. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.

**Al Departamento de Educación.**

---

***EXP. 16/38***

En relación con la cuantía reconocida por el Departamento de Educación en una reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó por la sustitución de una plaza de Cuidador no ofertada como consecuencia de la demora en la activación de la lista del citado Departamento:

- Recomendar al Departamento que reconozca íntegramente, en concepto de responsabilidad patrimonial, la cantidad de 2.964,10 euros, correspondientes a los salarios dejados de percibir como consecuencia de la demora en la activación de la lista de contratación que gestiona.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Ablitas**

---

***EXP. 15/567***

En relación con la desestimación tácita de una solicitud de responsabilidad patrimonial:

- Recordar al Ayuntamiento de Ablitas el deber legal de resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por los autores de la queja y de notificar la resolución que proceda.

- Solicitar al Ayuntamiento que, en un plazo de quince días, remita a esta institución una copia íntegra del expediente de responsabilidad patrimonial a que se refiere la queja, con las actuaciones que consten en el mismo.

**Cerrada por otros motivos.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 16/346***

En relación con la denegación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos a causa de una caída en la vía pública:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca la responsabilidad patrimonial reclamada por la autora de la queja, por la caída que padeció en la vía pública como consecuencia del mal estado de esta.

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a arreglar el defecto en el estado de conservación del pavimento donde se produjo el accidente al que se refiere la queja, en el caso de que no esté arreglado.

**No aceptada.**

***EXP. 16/347***

En relación con la denegación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos a causa de una caída en la vía pública, propiciada por el mal estado de los adoquines:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca, aunque sea parcialmente, la responsabilidad patrimonial reclamada por la autora de la queja, por la caída que padeció en la vía pública como consecuencia del mal estado de esta.

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a arreglar el defecto en el estado de conservación del pavimento donde se produjo el accidente al que se refiere la queja, en el caso de que no esté arreglado.

**No aceptada.**

**A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

---

***EXP. 16/481***

En relación con un accidente sufrido en el servicio de transporte público comarcal:

- Recomendar a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona que inste a la empresa concesionaria TCC la reparación integral del daño sufrido por la autora de la queja en el servicio de transporte urbano comarcal.

**Aceptada.**

### 5.3.16. Sanidad

### A) Atención primaria.

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 15/621M***

En relación con el tratamiento médico dispensado:

- Sugerir al Departamento que reconsidere las alternativas de tratamiento para el caso a que se refiere la queja, exponiéndoselas a la interesada a fin de que esta decida; y, sin perjuicio de otras alternativas posibles, que se valore retomar la atención que venía prestándose por el Servicio de Medicina Interna de una Clínica, como se solicita.

**No aceptada.**

***EXP. 16/471***

En relación con los daños sufridos al ingerir un medicamento prescrito por un facultativo de Atención Primaria:

- Recomendar al Departamento que informe al interesado sobre las razones que motivaron la prescripción del medicamento en cuestión y que, en el caso de constatarse una atención sanitaria inadecuada, se disculpe ante el autor de la queja por el error cometido.

**Aceptada.**

**B) Atención especializada**

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 16/159***

En relación con el cambio de médico a una persona, paciente de medicina interna desde hace años en la Clínica Ubarmin:

- Sugerir al Departamento que permita que el paciente pueda continuar siendo atendido en el Servicio de Medicina Interna de la Clínica Ubarmin, como en los últimos trece años.

**No aceptada.**

***EXP. 16/259***

En relación con la espera para ser atendida por el Servicio de Rehabilitación:

- Recomendar al Departamento que cite a la interesada con celeridad para ser atendida por el Servicio de Rehabilitación, al estar soportando una espera excesiva conforme a la legislación vigente.

**Aceptada.**

***EXP. 16/310***

En relación con la negativa del Servicio de Cirugía Torácica a intervenirle quirúrgicamente:

- Recomendar al Departamento, en relación con la asistencia sanitaria que motiva la queja y con el padecimiento que refiere la interesada:

  a) Que informe a la paciente de forma accesible, comprensible, suficiente y adecuada, sobre las distintas opciones de técnicas diagnósticas, terapéuticas y farmacológicas, que puedan existir en relación con su proceso asistencial.

  b) Que facilite el derecho a recabar una opinión médica adicional a la expresada, a efectos de procurar la mejor solución para el caso expuesto.

**Aceptada.**

***EXP. 16/612***

En relación con la espera soportada para acceder a un tratamiento de rehabilitación:

- Recomendar al Departamento que cite a la interesada con celeridad para ser atendida por el Servicio de Rehabilitación, al haber transcurrido el plazo máximo de espera legalmente establecido.

**Aceptada.**

**C) Urgencias**

**Al Departamento de Salud**

***EXP. 15/614***

En relación con la prohibición de comunicarse con su hija y de visitarla:

- Recomendar al Departamento que se restablezca el derecho de la interesada, internada involuntariamente en un centro de salud mental, a comunicarse con su padre y a recibir visitas de este.

**No aceptada.**

***EXP. 15/640***

En relación con la deficiente atención prestada ante una situación de urgencia que afectó a un niño de de dos años:

- Sugerir al Departamento que investigue en profundidad lo acontecido en el caso a que se refiere la queja, considerando esta institución fundada la misma, y que se adopten las medidas oportunas para mejorar la detección de necesidades de urgencia vital a través del Servicio de Emergencias 112, particularmente cuando se trate de demandas de atención referidas a niños pequeños, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran proceder, en su caso.

**Aceptada.**

***EXP. 16/41***

En relación con la negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a mostrar un expediente médico:

- Recomendar al Departamento que facilite una copia de la historia clínica al autor de la queja, especialmente de sus informes médicos desde el año 1995.

**Aceptada.**

***EXP. 16/146***

En relación con una posible desatención sanitaria y las cancelaciones de citas e intervenciones que se han dado en el proceso asistencial:

- Recomendar al Departamento que analice en profundidad lo acontecido durante el proceso asistencial de la autora de la queja, a fin de procurar que no se repitan episodios como los que denuncia y, en su caso, adoptar las medidas correctoras o compensatorias que correspondan, informando de todo ello a la interesada.

**Aceptada.**

***EXP. 16/525***

En relación con la atención medica recibida en el Servicio de Urgencias del Hospital de Estella-Lizarra:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para que, en los casos de agudización del dolor que padece la interesada, el centro o Servicio de Urgencias que corresponda a su domicilio sea el encargado de administrarle la medicación que tenga pautada por los especialistas responsables del seguimiento caso (Dolantina, según se concluye), evitando desplazamientos de la interesada al Servicio de Urgencias de Pamplona.

**Aceptada.**

**D) Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos.**

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 15/581M***

En relación con la denegación del reintegro de los gastos generados por una operación oftalmológica en un centro privado de otra comunidad:

- Sugerir al Departamento que reconozca a la interesada el reintegro de gastos solicitado en la queja, por la asistencia sanitaria que recibió a fin de preservar su visión.

**No aceptada.**

***EXP. 16/265***

En relación con el elevado importe facturado por una consulta de atención especializada:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el cobro de la asistencia sanitaria prestada al autor de la queja.

- Recomendar al Departamento que exponga al público en los centros de salud las tarifas que, en su caso, se perciban por la asistencia sanitaria prestada.

**No aceptada.**

***EXP. 16/534***

En relación con la exigencia del cobro de unos gastos generados por unas pruebas realizadas en el Servicio de Cirugía Mamaria:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la liquidación emitida a la interesada por los gastos de la asistencia sanitaria que recibió.

**No aceptada.**

### 5.3.17. Seguridad ciudadana

**Al Departamento de Presidencia, Función pública, Interior y Justicia**

---

***EXP. 16/289***

En relación con la falta de adopción de medidas de protección por parte de la Policía Foral al caso que expone la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento que intensifique el seguimiento del caso de violencia de género al que se refiere la queja.

**Aceptada.**

***EXP. 16/623***

En relación con una denuncia realizada por la Policía Foral por portar un pequeño llavero en forma de puño americano:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para dejar sin efecto la denuncia formulada, por cuanto que el objeto intervenido no puede tener la consideración de arma o de imitación de arma, instando seguidamente al órgano administrativo competente para su tramitación el archivo del procedimiento sancionador que se ha incoado a partir de tal denuncia.

**No ceptada.**

### 5.3.18. Servicios públicos.

**Al Ayuntamiento del Cintruénigo**

---

***EXP. 15/669***

En relación con la cuota exigida por el consumo de agua en el tercer trimestre de 2015:

- Recomendar al Ayuntamiento que, ante la irregular situación detectada, deje sin efecto la liquidación objeto de queja, correspondiente al tercer trimestre de 2015 del servicio de suministro de agua, y que valore nuevamente la cuantía a liquidar, oyendo previamente a la interesada y motivando debidamente la resolución.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Lesaka**

---

***EXP. 16/177***

En relación con el trato dado por varios de los empleados de las instalaciones deportivas del municipio, así como por la medida adoptada por el Ayuntamiento de prohibirle la entrada al polideportivo sin haber respetado el procedimiento legal:

- Recomendar al Ayuntamiento que suspenda la tramitación del expediente sancionador incoado al autor de la queja, en tanto el orden penal no resuelva sobre la agresión denunciada por el empleado de las piscinas.

- Sugerir al Ayuntamiento que valore la conveniencia de levantar o mantener la medida provisional acordada consistente en prohibir el acceso del autor de la queja a las instalaciones.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Valtierra**

---

***EXP. 16/145***

En relación con la reclamación de unos recibos de cuotas como usuario del Centro Cívico, correspondientes a los años 2014 y 2015:

- Recomendar al Ayuntamiento que declare la baja del autor de la queja como usuario del Centro Cívico, con efectos, si se quiere, desde el impago de la tercera cuota mensual, y archive el procedimiento de cobro de las cantidades reclamadas.

**No aceptada**.

**A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

---

***EXP. 16/143***

En relación con la denegación de una solicitud de la tarifa social de agua:

- Recomendar a la Mancomunidad que, a efectos del reconocimiento de la tarifa social del agua solicitada por el autor de la queja, se excluya de los ingresos del interesado el importe de la pensión compensatoria que debe abonar a su excónyuge.

**No aceptada.**

***EXP. 16/193***

En relación con la negativa a una solicitud de reunión con Ecotaxi Iruña:

- Sugerir a la Mancomunidad de la Comarca que continúe analizando la problemática que suscita Ecotaxi Iruñea (dificultades para obtener rentabilidad económica de la actividad de taxi, teniendo en cuenta el coste de las licencias y la situación de competencia), en colaboración con esta asociación, y que, a tal efecto, a través del órgano que corresponda, se reciba a los representantes de la mencionada asociación de taxistas y se celebre la reunión que demandan, a fin de estudiar propuestas y, en su caso, posibles soluciones que puedan conciliar el interés general y el interés de los profesionales.

**Aceptada.**

***EXP. 16/401***

En relación con un proyecto de renovación de las redes de abastecimiento de agua en la localidad de Zuriain:

- Recomendar a la Mancomunidad que ejecute y costee las obras que resulten necesarias para mejorar o mantener el abastecimiento del ramal de tubería comprendido entre la nueva ubicación del contador de la vivienda, y la fachada del inmueble.

**No aceptada.**

**A la Mancomunidad de Montejurra**

---

***EXP. 16/500***

En relación con la falta de abastecimiento del servicio de agua a la vivienda de los autores de la queja, situada en Torres del Río:

- Recomendar a la Mancomunidad que realice las actuaciones necesarias para garantizar el abastecimiento de agua a la vivienda de los autores de la queja, debiendo para ello averiguar el origen de la avería existente en la tubería que transcurre desde el contador hasta la parcela de los interesados, y proceder a su reparación.

**No aceptada.**

### 5.3.19. Trabajo

**Al Ayuntamiento de Orkoien**

***EXP. 16/46***

En relación con el exceso de funciones encomendadas en razón de las horas que le corresponde trabajar, así como por los supuestos ataques a su persona que soporta desde hace años:

- Recomendar al Ayuntamiento que, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, proceda lo antes posible a la evaluación de los riesgos para la seguridad y salud de la autora de la queja en relación con sus actuales condiciones de trabajo.

**Aceptada.**

### 5.3.20. Tráfico y seguridad vial.

**Al Ayuntamiento de Olite-Erriberri**

***EXP. 16/510***

En relación con una multa impuesta en una zona en la que no se prohibía el estacionamiento de vehículos.

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto las sanciones impuestas a la autora de la queja y al propietario del vehículo con la matrícula que se indica, al estimar que no concurre el elemento culposo exigible para su imposición.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

***EXP. 15/642***

En relación con los elevados intereses que paga como consecuencia del fraccionamiento concertado con el Ayuntamiento para hacer frente a una deuda:

- Sugerir al Ayuntamiento que procure una solución convenida con el interesado para el pago de la deuda que mantiene con dicha entidad local, con la finalidad prioritaria de no comprometer los recursos básicos para su subsistencia y, en concreto, el subsidio por desempleo que actualmente percibe.

**No aceptada.**

***EXP. 16/85***

En relación con la retirada de su vehículo por la grúa municipal y por la excesiva cuantía abonada para recuperarlo:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de la queja, y que, en este caso, devuelva a la interesada la cantidad abonada en ese concepto, al haberse apreciado que el vehículo retirado por la grúa no entorpecía el tráfico de otros vehículos ni de personas.

**No aceptada**.

***EXP. 16/128***

En relación con la retirada de su vehículo por la grúa municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de la queja, devolviendo a la interesada la cantidad abonada en ese concepto, al estimar desproporcionada la medida adoptada.

**No aceptada.**

***EXP. 16/144***

En relación con la retirada de su vehículo por la grúa municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de la queja, devolviendo a la interesada la cantidad abonada en ese concepto, al estimar desproporcionada la medida adoptada.

**No aceptada**.

***EXP. 16/211***

En relación con las actuaciones recaudatorias seguidas con motivo de una sanción de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto las actuaciones recaudatorias (providencia de apremio) seguidas en relación con la sanción de tráfico impuesta al interesado, y que le conceda a este un nuevo plazo para su abono en periodo voluntario de recaudación.

**No aceptada**.

***EXP. 16/348***

En relación con la retirada de un vehículo por parte del servicio de grúa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña por estacionar sin tique en la zona regulada:

- Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de la queja, devolviendo a la interesada la cantidad abonada en ese concepto, al estimar desproporcionada la medida adoptada.

**No aceptada**.

***EXP. 16/508***

En relación con la retirada de su vehículo por parte del servicio de grúa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña por haber superado el tiempo abonado de aparcamiento y con la imposición de una multa de 60 euros, cuando en el parquímetro se advierte que la anulación de una denuncia por superar el tiempo abonado asciende a 11,65 euros:

- Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de la queja, devolviendo al interesado la cantidad abonada en ese concepto y la cantidad abonada en concepto de sanción, previo descuento de la cantidad exigida para la anulación de las denuncias, al estimar que la medida adoptada resulta contraria a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ordenanza reguladora de las zonas de estacionamiento limitado y restringido del Ayuntamiento de Pamplona.

**No aceptada**.

***EXP. 16/667***

En relación con dos denuncias de tráfico formuladas el mismo día a la interesada:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el expediente sancionador, al no poder estimarse acreditada una infracción grave por obstrucción de la circulación, así como el acto de retirada del vehículo por parte del servicio de grúa municipal.

**No aceptada.**

### 5.3.21. Turismo

**Al Ayuntamiento de Artajona**

---

***EXP. 16/11***

En relación con la nueva adjudicación del contrato para la “Gestión de la casa de visitantes y explotación turística en Artajona”:

- Recomendar al Ayuntamiento que anule el acuerdo de Pleno por el que adjudica el contrato de gestión de la Casa de Visitantes y Explotación Turística, y proceda a la adjudicación del contrato a la promotora de la queja, por ser la única licitadora que acreditó la solvencia técnica necesaria para la ejecución del contrato.

**No aceptada.**

### 5.3.22. Urbanismo

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y al Ayuntamiento de Olite-Erriberri**

---

***EXP. 16/300***

En relación con la urbanización de la Unidad ER-3 del Plan Municipal de Olite:

- Sugerir al Departamento que asista y asesore al Ayuntamiento de Olite-Erriberri, si este así lo requiere, para que, conjuntamente con los propietarios afectados, se dé una solución al problema planteado en la queja, que permita conciliar el interés general y el interés particular.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Berbinzana**

---

***EXP. 16/178***

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a las condiciones de segregación de una parcela del municipio:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver sobre la solicitud del autor de la queja, pronunciándose sobre la segregación de la parcela a que se alude y su conformidad con la normativa urbanística municipal, y, si procede, adoptando las medidas correspondientes.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Corella**

---

***EXP. 16/456***

En relación con la ilegalidad de unos trasteros convertidos en vivienda sin la requerida licencia:

- Recomendar al Ayuntamiento que, sin más demora, instruya y concluya el procedimiento iniciado en razón de la denuncia presentada por la autora de la queja, en el sentido que proceda, conforme a la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo y demás normativa aplicable.

Pendiente de respuesta.

**Al Ayuntamiento de Cortes**

---

***EXP. 16/486***

En relación con el hecho de no adaptar el bordillo de la acera para facilitar la movilidad de sus padres, personas mayores y con problemas graves de salud:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore favorablemente la adopción de alguna medida de adaptación de la acera en el entorno inmediato de la vivienda de los interesados, de forma que se permita su movilidad y, en concreto, el cruce de la calle, dadas las especiales dificultades que padecen.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Etxarri Aranatz**

---

***EXP. 16/222***

En relación con la inactividad del Ayuntamiento a la hora de llevar a cabo el cambio de sistema de actuación urbanística en una parcela, lo que ha impedido urbanizarla y construir en ella una vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a la agilización de los trámites tendentes a la aprobación de la sustitución del sistema de actuación privado previsto para la Unidad de Ejecución número 10, por un sistema de actuación público, y a la agilización de la ejecución de esta unidad.

Pendiente de respuesta.

**Al Ayuntamiento de Ezcabarte**

---

***EXP. 15/668***

En relación con la denegación del proceso de absorción del polígono industrial de Oricáin, en Ezcabarte:

- Recomendar al Ayuntamiento que valore en profundidad si, en este caso, concurren las circunstancias señaladas en la Sentencia 496/2010, de 20 de octubre, del Tribunal Superior de Justicia de Navarra (Sala de lo Contencioso-Administrativo), para asumir, aunque sea de una manera escalonada en el tiempo, el deber de conservación del polígono industrial de Oricáin, en Ezcabarte.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Garínoain**

---

***EXP. 15/637***

En relación con el perjuicio económico causado a consecuencia del incumplimiento por el Ayuntamiento del pliego de condiciones del contrato de compraventa suscrito en 2002 sobre un terreno clasificado como urbanizable industrial:

- Recomendar al Ayuntamiento que acepte la resolución del contrato de compraventa de la parcela a que se refiere la queja por incumplimiento de sus obligaciones contraídas, con devolución de las prestaciones realizadas por cada una de las partes y la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados a su empresa.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Larraun**

---

***EXP. 15/561***

En relación con la situación de ruina en la que el Concejo de Azpirotz ha dejado una casa contigua a la del promotor de la queja, la cual se derrumbó, poniendo en riesgo la propia estabilidad de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca la responsabilidad patrimonial reclamada por el autor de la queja, por los daños y perjuicios

ocasionados por la actuación del Ayuntamiento en relación con el asunto que ha motivado la queja, valorando debidamente la misma en cuanto a su cuantía.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento del Valle de Lónguida**

---

***EXP. 16/599***

En relación con el régimen jurídico aplicable a una solicitud de licencia de obras para la construcción de una vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que tramite y resuelva la solicitud de licencia de obras presentada por el autor de la queja conforme al régimen jurídico vigente en el momento en que se realizó dicha solicitud, por ser ese el régimen jurídico finalmente aplicable conforme a la ley.

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto su requerimiento, por haberse realizado y notificado imponiendo la aplicación de una norma que todavía no había entrado en vigor.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Olazti/Olazagutía**

---

***EXP. 15/606***

En relación con la aprobación de la normativa urbanística que afecta a la propiedad del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que, por los servicios técnicos urbanísticos o por la asistencia técnica urbanística del municipio, o por otras personas competentes, si se ve más factible, se mantenga próximamente y lo antes posible una reunión con el promotor de la queja y propietario de la nave afectada por la nueva ordenación municipal que se prevé, en cuyo transcurso se le expliquen detallada y cumplidamente las razones urbanísticas que justifican la ordenación prevista y, en particular, las razones de la creación de un espacio libre privado de cesión por la

propiedad (callejón sin salida), y, en caso de no explicitarse dichas razones, proceder a la supresión de dicho callejón, con mayor motivo si puede constituir un foco de insalubridad para el lugar y su entorno.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Zúñiga**

---

***EXP. 15/661***

En relación con la concesión de una licencia urbanística a pesar del informe de la ORVE de Estella en que se acreditaba su ilegalidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con las edificaciones indicadas en la queja, determine y proceda a impulsar las medidas de restauración de la legalidad debidas, actuando conforme a los artículos 199 y 200 de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

**Aceptada**.

### 5.3.23. Vivienda

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

***EXP. 15/608***

En relación con la denegación de una ayuda para el arrendamiento de una vivienda protegida, por condicionarla a un certificado de estar al corriente con la Hacienda Tributaria de Navarra:

- Recomendar al Departamento que vuelva a valorar la concesión de una ayuda al interesado para el arrendamiento de vivienda protegida, sin condicionarla a la certificación de estar al corriente de sus obligaciones con la Hacienda Tributaria de Navarra, por no ser este un requisito que dimana de la normativa de aplicación.

**Aceptada.**

***EXP. 15/630***

En relación con la denegación de una ayuda solicitada para amueblar una vivienda de protección oficial en la que reside:

- Sugerir al Departamento que valore conceder una ayuda extraordinaria al autor de la queja, dada la situación de necesidad económica en que se encuentra, sin que su edad superior a sesenta y cinco años sea impedimento.

**No aceptada.**

***EXP. 16/59***

En relación con el mal estado de la cocina del inmueble que tiene arrendado con NASUVINSA:

- Recomendar al Departamento que inspeccione la vivienda protegida donde residen los autores de la queja, a fin de comprobar los desperfectos existentes, y que, si procede, los repare, para garantizar la adecuada conservación y funcionalidad de la cocina.

**Aceptada.**

***EXP. 16/65***

En relación con la extinción del arrendamiento de la vivienda en régimen de alquiler social que disfruta de manera subvencionada:

- Recomendar al Departamento que medie entre la empresa promotora y la autora de la queja a fin de garantizar su continuidad como inquilina en la vivienda hasta la fecha pactada en el contrato de arrendamiento (1 de enero de 2018), en las mismas condiciones que las actuales aunque la vivienda pierda su régimen de protección.

**No aceptada.**

***EXP. 16/186***

En relación con las dificultades para acceder a una vivienda de protección oficial:

- Sugerir al Departamento que valore la adopción de alguna medida, como la habilitación de una nueva reserva de viviendas protegidas o el establecimiento de una puntuación específica en los baremos de acceso, con la que se reconozca la situación en la que se encuentran las familias monoparentales y las personas que optan en solitario a una vivienda protegida.

- Sugerir al Departamento que oriente a la autora de la queja en la solución de su problema concreto de acceso a una vivienda protegida, bien a través del Fondo Foral de Vivienda Social, bien a través de otro cauce efectivo que se considere oportuno.

**Aceptada.**

***EXP. 16/200***

En relación con las dificultades que tiene para utilizar la plaza de garaje de la vivienda de protección oficial donde reside, por no adaptarse a sus necesidades:

- Sugerir al Departamento que, a través de la sociedad NASUVINSA, se ponga en contacto con el propietario de la plaza de garaje objeto de la queja y le exponga la situación del autor de la queja, proponiéndole la posibilidad de permutar sus plazas de garaje u otra fórmula que permita la adquisición o uso de la misma por el interesado.

**Aceptada.**

***EXP. 16/480***

En relación con la falta de reconocimiento de una subvención por compra de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que revoque la denegación de la subvención efectuada y reconozca la correspondiente subvención al autor de la queja por adquisición de una vivienda de protección oficial.

**No aceptada.**

***EXP. 16/482***

En relación con la negativa de NASUVINSA a renovarles el contrato de arrendamiento de la vivienda donde residen, lo que les obliga a abandonar la misma:

- Recomendar al Departamento que acceda a lo solicitado por el autor de la queja y le permita figurar como arrendatario en el contrato de arrendamiento de la vivienda protegida en la que reside junto con su familia.

**No aceptada.**

***EXP. 16/591***

En relación con los defectos constructivos que padece en la vivienda protegida de que es titular:

- Recordar al Departamento el deber legal de ejercer su potestad de restauración de la legalidad y, en su caso, sanción, con arreglo al principio de eficacia, y, en los referido a los defectos constructivos que han motivado la queja, que estudie adoptar con celeridad medidas adicionales tendentes a su reparación

**Aceptada.**

## 5.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de cada Administración pública destinataria de las resoluciones (con sus

recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales) efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, tanto en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Para calcular este grado de aceptación, se tienen en cuenta tanto las resoluciones dictadas en 2016, como aquellas de años anteriores que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2015.

| Administración | Número de resoluciones | Aceptadas | No aceptadas | % aceptación |
|---|---|---|---|---|
| Ayuntamiento de Aranguren | 5 | 5 | 0 | 100,00% |
| Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales | 2 | 2 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Berbinzana | 2 | 2 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Desojo | 2 | 2 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Puente la Reina - Gares | 2 | 2 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Arellano | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Arguedas | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Barañáin | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Barillas | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Baztan | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Bera | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Berriozar | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Cabanillas | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Cabredo | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Caparroso | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Cáseda | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Falces | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Fitero | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Guesálaz | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Igúzquiza | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Lesaka | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Marañón | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Murchante | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Olazti-Olazagutia | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Orkoien | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Oteiza de la Solana | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de San Adrián | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Sangüesa | 1 | 1 | 0 | 100,00% |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Ayuntamiento de Urroz-Villa | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Villava | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Ayuntamiento de Zúñiga | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Concejo de Berasáin | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Mancomunidad de Malerreka | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Mancomunidad de Servicios Sociales de Lumbier | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Colegio de Abogados de Pamplona | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Colegio de Abogados de Tudela | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local | 13 | 10 | 3 | 76,92% |
| Departamento de Desarrollo Económico | 4 | 3 | 1 | 75,00% |
| Ayuntamiento de Olite-Erriberri | 4 | 3 | 1 | 75,00% |
| Departamento de Cultura, Deporte y Juventud | 3 | 2 | 1 | 66,67% |
| Departamento de Derechos Sociales | 62 | 41 | 21 | 66,13% |
| Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia | 40 | 26 | 14 | 65,00% |
| Departamento de Hacienda y Política Financiera | 16 | 10 | 6 | 62,50% |
| Ayuntamiento del Valle de Egüés | 5 | 3 | 2 | 60,00% |
| Mancomunidad de la Comarca de Pamplona | 7 | 4 | 3 | 57,14% |
| Departamento de Salud | 52 | 26 | 26 | 50,00% |
| Ayuntamiento de Esteribar | 4 | 2 | 2 | 50,00% |
| Ayuntamiento de Dicastillo | 2 | 1 | 1 | 50,00% |
| Ayuntamiento de Tafalla | 2 | 1 | 1 | 50,00% |
| Mancomunidad de Montejurra | 2 | 1 | 1 | 50,00% |
| Ayuntamiento de Pamplona-Iruña | 38 | 18 | 20 | 47,37% |
| Departamento de Educación | 74 | 33 | 41 | 44,59% |
| Ayuntamiento de Estella-Lizarra | 3 | 1 | 2 | 33,33% |
| Ayuntamiento de Tudela | 6 | 1 | 5 | 16,67% |
| Ayuntamiento de Abárzuza | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Azagra | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Cárcar | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Cascante | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Castejón | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Cortes | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Ezcabarte | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Galar | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Garínoain | 1 | 0 | 1 | 0,00% |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Ayuntamiento de Imotz | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de la Cendea de Cizur | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Larraun | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Lerín | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Lónguida | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Marcilla | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz) | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de San Martín de Unx | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Ujué | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Valtierra | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Viana | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Mancomunidad de Mairaga | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Mancomunidad de Servicos Ultzanueta | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Universidad Pública de Navarra | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| Federación Navarra de Fútbol | 2 | 0 | 2 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Artajona | 3 | 0 | 3 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Cintruénigo | 3 | 0 | 3 | 0,00% |
| Ayuntamiento de Huarte-Uharte | 3 | 0 | 3 | 0,00% |
| **Total** | **417** | **231** | **186** | **55,40%** |

# CAPÍTULO VI. INFORMES Y COMPARECENCIAS PARLAMENTARIAS

Durante el año 2016, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró:

- Un informe especial a iniciativa propia, sobre la acogida de personas refugiadas en Navarra.

- Un informe solicitado por el Parlamento de Navarra, sobre la adaptación de exámenes para las personas con discapacidad.

Asimismo, la institución inadmitió la solicitud de elaboración de un informe, formulada por el Ayuntamiento de Estella-Lizarra acerca de una reparcelación urbanística.

## 6.1. INFORMES ESPECIALES A INICIATIVA PROPIA.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio del Defensor del Pueblo de Navarra, en su artículo 36.2, faculta a este 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.

Estos informes pueden consultarse íntegramente por cualquier persona interesada en el portal web de la institución: http://www.defensornavarra.com/, en el epígrafe “informes y otras publicaciones/informes especiales/”

En 2016 se elaboró un informe especial a iniciativa propia, con el siguiente título:

**Informe sobre la acogida de personas refugiadas en Navarra.**

Se realizó este informe con el fin de conocer la realidad de las personas refugiadas que están acogidas en Navarra, de evaluar, en la medida de la competencia de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, la actuación de las Administraciones que intervienen, y de formular algunas recomendaciones y sugerencias a la vista de la situación detectada.

El informe se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 141, de 28 de diciembre de 2016:

http://www.parlamentodenavarra.es/sites/default/files/boletines/B2016141.pdf

El informe se presentó ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 20 de enero de 2017. La comparecencia puede consultarse en:

http://www.parlamentodenavarra.es/es/videoteca/comparecencia-del-defensor-del-pueblo-de-navarranafarroako-arartekoa-para-presentar-el

## 6.2. INFORMES Y COMPARECENCIAS 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 de Navarra.

La Comisión de Peticiones del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el 24 de mayo de 2016, acordó solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe a raíz de un escrito de petición de una ciudadana, donde se recogían las dificultades que había tenido su hijo, de 30 años de edad y con parálisis cerebral, para cursar estudios.

Elaborado el informe bajo el título “Informe sobre la adaptación de exámenes para las personas con discapacidad**”,** se remitió al Parlamento de Navarra el 2 de junio de 2016.

El texto puede consultarse en la página web de la institución.

http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-especiales/Adaptacion-de-examenes-para-las-personas-con-discapacidad

## 6.3. INFORMES A PETICIÓN DE ENTIDADES LOCALES.

El Ayuntamiento de Estella-Lizarra solicitó al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe jurídico donde se estableciese si se habían producido las irregularidades denunciadas por una ciudadana en relación al reparcelación de la Unidad A.R.-3 (Merkatondoa) del Plan General de Ordenación Urbana de Estella-Lizarra de 1995, y en el caso de que así hubiera sido, que estableciese la causa de las mismas y las responsabilidades que en base a ello fueran procedentes, así como las actuaciones que tuviese que realizar el Ayuntamiento de Estella-Lizarra para subsanar tales irregularidades.

Analizada la solicitud, el Defensor del Pueblo de Navarra informó al Ayuntamiento de Estella-Lizarra que la cuestión de fondo que se solicitaba era una cuestión de legalidad ordinaria (o de Derecho “objetivo”, en contraposición a la protección de los derechos “subjetivos”), ceñida a verificar la existencia de unas supuestas irregularidades administrativas, las responsabilidades que de ellas se derivan y la determinación de las causas de dichas responsabilidades. Cuestión muy diferente, por lo tanto, a la protección de los derechos subjetivos de los ciudadanos o a la mejora de los servicios públicos, que son las funciones que a esta institución le establece la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

Por dichas razones, y con el fin de respetar los límites competenciales que dispone su Ley Foral reguladora, la institución el Defensor del Pueblo comunicó al Ayuntamiento de Estella-Lizarra la imposibilidad legal de atender su solicitud.

# CAPÍTULO VII. 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 26.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, dispone que “todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones”.

El artículo 24.2 de la misma Ley Foral establece que “la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores o responsables, al envío de la información inicial o documentación solicitados o el 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”.

El artículo 24.3 añade que “de igual modo se procederá con cualquier actitud que impida o dificulte la actividad del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra”.

En similares términos, el artículo 31.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla que “la persistencia de una actitud hostil o entorpecedora de la labor investigadora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra por parte de cualquier organismo, o persona que ostente la condición de personal al servicio de las Administraciones públicas, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su Informe anual”.

El artículo 31.2 especifica que “el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá incluso identificar a quienes persistan en la negativa a

cumplir sus resoluciones u obstaculicen el ejercicio de sus funciones previa puesta en conocimiento de todo ello a la máxima autoridad responsable".

Por otro lado, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que "si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios o sugerencias a las que se refiere el apartado anterior, 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 ésta no informa al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad de la Administración afectada los antecedentes del caso y las recomendaciones, advertencias, recordatorios o sugerencias presentadas. Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, 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, ésta no se ha conseguido".

La falta de colaboración con el Defensor del Pueblo de Navarra puede determinar la remisión de las actuaciones al Ministerio Fiscal, a afectos de de valorar la posible concurrencia del delito tipificado en el artículo 502.2 del Código Penal. Este precepto dispone lo siguiente:

"1. Los que, habiendo sido requeridos en forma legal y bajo apercibimiento, dejaren de comparecer ante una Comisión de investigación de las Cortes Generales o de una Asamblea Legislativa de Comunidad Autónoma, serán castigados como reos del delito de desobediencia. Si el reo fuera autoridad o funcionario público, se le impondrá además la pena de suspensión de empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años.

2. En las mismas penas incurrirá la autoridad o funcionario que obstaculizare la investigación del Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas u órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que éstos solicitaren o dificultando su

acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación".

## 7.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

En 2016, las Administraciones públicas de Navarra colaboraron, con carácter general, con el Defensor del Pueblo en sus investigaciones.

No obstante, se dieron algunos casos en los que las Administraciones públicas supervisadas no colaboraron con la institución.

Las Administraciones que se considera que no colaboraron y que, por tanto, incumplieron su deber legal de una forma manifiesta son:

**1. Ayuntamiento de Cascante**

Expediente 15/273

Materia: Medio ambiente.

Asunto: Disconformidad con la ubicación por el Ayuntamiento de Cascante de varios contenedores de basura en la trasera de la vivienda de su padre, así como el deficiente estado en el que se encuentra el lugar.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no informar de la aceptación de la recomendación formulada.

Fecha de declaración como no colaborador: 3 de marzo de 2016.

**2. Ayuntamiento de Castejón**

Expediente: 15/464

Materia: Agricultura.

Asunto: Imposibilidad de aprovechamiento de los pastos comunales adjudicados y perjuicios económicos derivados.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no informar de la aceptación de la recomendación formulada.

Fecha de declaración como no colaborador: 18 de agosto de 2016.

**3. Ayuntamiento de Huarte-Uharte**

Expediente 15/507

Materia: Educación.

Asunto: Falta de concesión de una ayuda para el comedor escolar de su hijo.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no informar sobre la aceptación de la recomendación formulada.

Fecha de declaración como no colaborador: 18 de agosto de 2016.

**4. Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

Expediente 15/367

Materia: Medio ambiente.

Asunto: Molestias ocasionadas por árboles en la Travesía Bernardino Tirapu.

Motivo: Falta de colaboración continuada con la institución por no remitir la información solicitada de forma reiterada.

Fecha de declaración como no colaborador: 18 de agosto de 2016.

**5. Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

Expediente 16/94

Materia: Función pública.

Asunto: Desestimación de un permiso de lactancia.

Motivo: Falta de colaboración continuada con la institución por no remitir la información solicitada de forma reiterada.

Fecha de declaración como no colaborador: 20 de octubre de 2016.

En la siguiente dirección de la página web de la institución, puede consultarse la inclusión de las Administraciones en el Registro de Entidades No Colaboradoras con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra: http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Entidades-no-colaboradoras/Registro-de-entidades/2016

Asimismo, cabe mencionar a las siguientes administraciones públicas por su excesiva demora en la remisión de la petición de informe y en la remisión de la respuesta a la resolución emitida por esta institución, al haber sido necesario formular la petición hasta en cuatro o más ocasiones (se trata de supuestos distintos a los que han motivado la inclusión en 2016 en el Registro de Entidades No Colaboradoras):

- **Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**: 10 expedientes.
  A partir de una reunión mantenida entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Alcalde del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña el 21 de noviembre de 2016, se aprecia una mejora de algunas áreas del Ayuntamiento en el grado de remisión de informes y respuestas a la institución.

- **Ayuntamiento de Tudela**: 3 expedientes.

- **Ayuntamiento de Dicastillo**: 2 expedientes.

- **Ayuntamiento del Valle de Egüés**: 2 expedientes.

- **Ayuntamiento de Aranguren**: 1 expediente.

- **Ayuntamiento de Artajona**: 1 expediente.

- **Ayuntamiento de Cabanillas**: 1 expediente.

- **Ayuntamiento de Imotz**: 1 expediente.

- **Ayuntamiento de Ujué**: 1 expediente.

- **Ayuntamiento de Valtierra**: 1 expediente.

- **Ayuntamiento de Villava-Atarrabia**: 1 expediente.
- **Ayuntamiento de Zuñiga**: 1 expediente.
- **Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**: 1 expediente.
- **Departamento de Salud**: 1 expediente.
- **Departamento de Derechos Sociales**: 1 expediente.

# CAPITULO VIII. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS

## 8.1. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. LAS CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

### 8.1.1. Datos generales.

Dentro de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, existe la denominada “Oficina de Atención Ciudadana”, concebida como un área funcional encargada de atender a los ciudadanos en primera instancia y, en particular, de ofrecerles información, orientación y, en su caso, asesoramiento sobre el modo de ejercer sus derechos de una forma mejor y más eficaz.

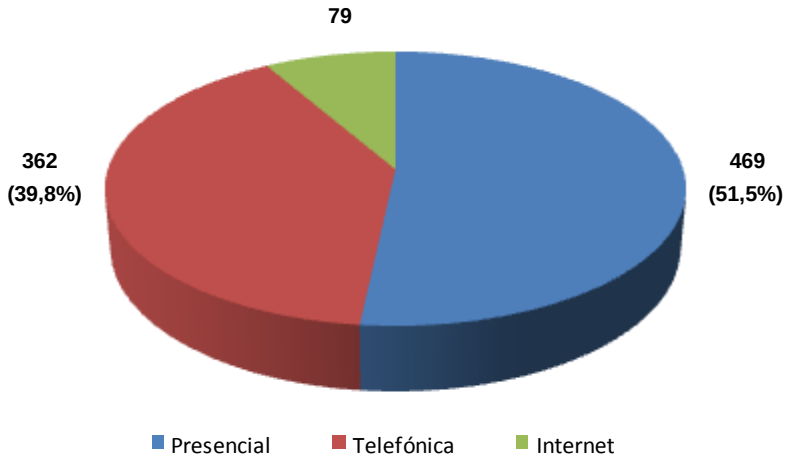
La Oficina de Atención Ciudadana recibe las consultas y visitas de los ciudadanos, en las que estos exponen sus problemas de muy diversa índole. La información que suministra la oficina permite conocer a fondo cuáles son los problemas que más acucian a los ciudadanos.

En 2016, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a **910** consultas.

En el 51,5% de las consultas, la formulación se realizó de manera personal y directa en la sede de la institución (469), lo que acredita el carácter presencial y de atención directa que los ciudadanos prefieren y la naturaleza de servicio público del Defensor del Pueblo de Navarra que se presta con inmediatez de modo especializado.

En un 39,8% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (362).

Un 8,7% de las consultas se hizo a través de internet (79).




### 8.1.2. Listado de consultas por materias.

Las consultas plantearon asuntos que afectan a diversas materias. El listado elaborado por la institución para describir estas materias objeto de consulta da el siguiente resultado:

| Materias | Nº Consultas | % |
|---|---|---|
| Bienestar social | 135 | 14,84% |
| Educación | 70 | 7,69% |
| Sanidad | 63 | 6,92% |
| Urbanismo | 59 | 6,48% |
| Hacienda | 46 | 5,05% |
| Seguridad Social | 46 | 5,05% |
| Medio ambiente | 44 | 4,84% |
| Vivienda | 44 | 4,84% |
| Consumo | 38 | 4,18% |
| Justicia | 38 | 4,18% |
| Acceso a un empleo público | 36 | 3,96% |
| Función pública | 32 | 3,52% |
| Seguridad ciudadana | 31 | 3,41% |
| Tráfico y seguridad vial | 27 | 2,97% |
| Extranjería | 26 | 2,86% |
| Servicios públicos | 24 | 2,64% |
| Trabajo | 21 | 2,31% |
| Funcionamiento de entidades locales | 18 | 1,98% |
| Responsabilidad patrimonial | 16 | 1,76% |

| Materias | Nº Consultas | % |
|---|---|---|
| Agricultura | 14 | 1,54% |
| Transparencia y derecho de acceso a la información pública | 12 | 1,32% |
| Obras públicas | 11 | 1,21% |
| Deporte | 8 | 0,88% |
| Euskera | 6 | 0,66% |
| Protección de datos personales | 5 | 0,55% |
| Cultura | 4 | 0,44% |
| Turismo | 4 | 0,44% |
| Industria | 1 | 0,11% |
| Juventud | 1 | 0,11% |
| Otras (incluidos asuntos de Derecho privado) | 30 | 3,30% |
| **TOTAL** | **910** | **100,00%** |

Como puede verse, el mayor número de consultas versó sobre bienestar social (14,84%). Le siguen las materias de educación (7,69%) y sanidad (6,92%).

### 8.1.3. Desglose de las consultas.

El contenido principal de las consultas por materias es el siguiente, por orden de mayor a menor número de consultas.

**1) Bienestar social.**

La materia de bienestar social abarca una gran variedad de temas por lo que, con el fin de obtener un mayor detalle de las consultas atendidas en este ámbito, el siguiente listado muestra un desglose de las 135 consultas realizadas:

| Submaterias | Nº | Temas | Nº | % |
|---|---|---|---|---|
| Menores | 40 | Protección | 37 | 27,41% |
| | | Adopción | 1 | 0,74% |
| | | Otras | 2 | 1,48% |
| Discapacidad | 18 | Ayudas | 4 | 2,96% |
| | | Transporte | 4 | 2,96% |
| | | Accesibilidad | 3 | 2,22% |
| | | Atención socio-sanitaria salud mental | 3 | 2,22% |
| | | Otras | 4 | 2,96% |
| Tercera Edad | 12 | Ayudas | 6 | 4,44% |
| | | Centros y residencias | 5 | 3,70% |
| | | Ocio y tiempo libre | 1 | 0,74% |
| Mujer | 3 | Violencia de género | 3 | 2,22% |
| Otros | 62 | Pobreza y exclusión social | 38 | 28,15% |
| | | Ayudas a la familia y conciliación | 14 | 10,37% |
| | | Tutelaje | 5 | 3,70% |
| | | Otras ayudas | 4 | 2,96% |
| | | Colectivo LGTBI | 1 | 0,74% |
| **TOTAL** | | | **135** | **100,00%** |

En su conjunto, la pobreza y exclusión social (28,15% sobre el total de quejas de bienestar social) y la protección de menores (27,41%) son las materias sobre las que más consultas se ha realizado.

En exclusión social, la mayor parte de las consultas se centró en las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social (28,15%), especialmente, en lo que se refiere a la denegación de la renta garantizada, a la disconformidad con las cuantías asignadas y al embargo de la misma.

En menores de edad, la mayoría de las consultas se refirieron a supuestos de desprotección (27,41%). Así, predominaron las consultas sobre cuestiones de régimen de visitas y obstáculos de los menores para mantener la relación con los dos progenitores y sus familias. Además, destacan las consultas sobre desatención de menores, tanto por parte de los progenitores, como por parte de los servicios sociales e instituciones. Otra parte versó sobre posibles malos tratos y abusos.

En discapacidad, las consultas versaron sobre temas de ayudas a la discapacidad y la enfermedad mental, apuntando a la escasez en las mismas. Asimismo, sobre la denegación de la tarjeta de estacionamiento en plazas reservadas y la falta de rotación de vehículos en estas, así como sobre la insuficiente atención sociosanitaria prestada en centros de salud mental. Además, varias consultas tenían por objeto la disconformidad con el grado de discapacidad reconocido por el Gobierno de Navarra.

En personas mayores, predominaron las consultas sobre las ayudas a la tercera edad (4,44% del total de quejas de bienestar social), así como sobre el ingreso y las condiciones de estancia en centros y residencias (3,70%).

En el área de la mujer, se recibieron tres consultas relacionadas con las medidas de protección a mujeres que han sufrido violencia de género. En una de ellas, la mujer solicitaba protección policial con motivo de la actitud violenta que pudiera mostrar el padre de sus hijos en la visita que iba a tener lugar en el punto de encuentro familiar. En otra, se solicitaba información sobre la falta de adopción de medidas de protección y de seguimiento que pudieran garantizarle, de forma efectiva, protección a ella, a sus hijos y a su actual pareja.

Destaca también el porcentaje de consultas referentes a la concesión de ayudas a la familia y a la conciliación (10,37%). Se solicitó información, entre otros asuntos, sobre la falta de reconocimiento de familia numerosa a las familias monoparentales con dos hijos, o sobre la denegaciones de ayuda económica de pago periódico, por excedencia para cuidado de familiares que requieren cuidado directo, continuo y permanente, por considerarla incompatible con las ayudas a la dependencia.

**2) Educación.**

En cuanto a la educación y a la enseñanza, el mayor número de consultas se refirieron a:

- La aplicación de los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares y a escuelas infantiles (27,14% del total de las consultas relativas a educación).
- El acceso y la denegación de becas y ayudas, o su reingreso (14,29%).
- La falta de adecuación del funcionamiento, atención o docencia a los alumnos con necesidades educativas especiales (12,86%).
- Los problemas generados en la convivencia escolar, como el acoso escolar entre alumnado, el acoso del profesorado al alumnado y la pasividad de los centros docentes ante estos hechos (12,86%).
- Las empresas subcontratadas que cubren el servicio de comedor en los centros escolares.
- La disconformidad con fechas fijadas para la recuperación de exámenes.
- La homologación de títulos universitarios.

**3) Sanidad.**

El mayor número de consultas se refirieron a:

- La asistencia médica en general (52,38%).
- Las demoras en la atención sanitaria y listas de espera.
- La salud pública
- Otras cuestiones como el funcionamiento del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en acciones auxiliares: comunicaciones, información facilitada, transporte sanitario…

**4) Urbanismo.**

Los ciudadanos solicitaron información sobre:

- La intervención en la edificación y usos del suelo y edificaciones: licencias, autorizaciones administrativas, etcétera (28,81% del total de las consultas sobre urbanismo).
- La ejecución del planeamiento (28,81%).

- La configuración del planeamiento.
- Las rectificaciones catastrales.
- El régimen urbanístico del suelo, en especial, el deber de conservación que tienen los propietarios de terrenos y construcciones de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad.

**5) Hacienda.**

En esta materia, el mayor número de consultas versó sobre los tributos del Gobierno de Navarra y los tributos locales. Entre ambos, alcanzan el 43,48% de las consultas en esta materia.

Otras consultas mostraban su disconformidad con el procedimiento en la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y con la liquidación de Impuesto de Sucesiones y Donaciones (30,43%).

También hay consultas acerca de:

- Deudas contraídas y la denegación de su fraccionamiento o aplazamiento.
- Los procedimientos de embargo efectuados por diversos órganos recaudatorios.

**6) Seguridad social.**

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- La falta de reconocimiento, la denegación o la supresión de derecho a la prestación (50,00% del total de las consultas en esta área).
- La disconformidad con la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad (28,26%).
- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas.

**7) Medio ambiente.**

En esta materia, más de la mitad de las consultas realizadas se refirieron a la contaminación acústica, en particular, por los ruidos que padecen los ciudadanos en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas (56,82% de las consultas).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Actividades clasificadas.
- Sanciones al practicar la caza.
- Instalación de velatorios en los bajos de las viviendas.

**8) Vivienda.**

La mayor parte de las consultas versó sobre:

- Los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial (29,55%).
- Las condiciones de habitabilidad de las viviendas arrendadas en algún tipo de régimen protegido (18,18%).
- Las ayudas para acceder a una vivienda de protección oficial (15,91%).
- La dificultad existente en el acceso a la vivienda (13,64%).
- Los defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial.
- Los problemas en la convivencia.

**9) Consumo.**

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los consumidores, fundamentalmente frente a las compañías de teléfono, de electricidad y de gas y también ante la dificultad del pago de las hipotecas.

Además, se realizaron 9 consultas sobre condiciones y arbitraje con entidades bancarias y aseguradoras.

**10) Justicia.**

Los principales asuntos objeto de consulta se centraron en:

- La disconformidad con la actuación de los abogados y procuradores (36,84% de las consultas en materia de justicia).
- La disconformidad con la actuación de los registros, en especial, por la denegación de inscripciones en los mismos.
- Los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita.
- La disconformidad con la minuta de los abogados y procuradores de oficio.
- La dilación de los procesos judiciales.
- La falta de ejecución de sentencias.
- La disconformidad con el pago y la cuantía de las costas de los procesos.

**11) Acceso a un empleo público.**

Las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- La disconformidad con los requisitos exigidos a los aspirantes para el acceso en los puestos de trabajo. En unos casos, por considerarlos excesivos, como la titulación exigida para ejercer la docencia de Educación Física en Educación Secundaria y, en otros casos, por considerarlos inferiores a la cualificación necesaria, como la falta de valoración de la experiencia profesional o la especialidad de Microbiología, para el desempeño de un puesto de trabajo de microbiólogo, valorando, exclusivamente, el conocimiento del euskera.
- Las convocatorias para la provisión de puestos de empleo público.
- El derecho a la igualdad de oportunidades que asiste a las personas con discapacidad en el acceso a un empleo público.

**12) Función pública.**

Las consultas versaron sobre:

- La falta de reconocimiento de los derechos de los y las empleadas al servicio de la Administración pública: permisos, conciliación… (43,75%).
- La movilidad y la carrera administrativa. Concursos de traslados (25,00%).
- El régimen retributivo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, como el reconocimiento de la retribución por grado al personal contratado en régimen administrativo (15,63%).

**13) Seguridad ciudadana.**

Más de la mitad de las consultas tuvieron como objeto la legalidad o ilegalidad de algunas actuaciones policiales (61,29%).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- La Administración penitenciaria y el régimen de derechos de personas sometidas a la legislación penitenciaria (12,90%).
- La expedición del DNI y del pasaporte.
- Actos relacionados con el orden público.

**14) Tráfico y seguridad vial.**

La gran mayoría de las consultas se plantearon sobre:

- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico: sanciones, multas, embargos… (51,85%).
- La disconformidad con las sanciones derivadas de errores en la aplicación, para dispositivos móviles, de pago de estacionamiento “Telpark”.
- La disconformidad con los hechos que originaron la sanción de tráfico.
- La disconformidad con la retirada por la grúa de los vehículos estacionados correctamente, pero sin tique habilitante para ello.

**15) Extranjería.**

En esta materia, destacaron las consultas sobre los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad y permisos de residencia y trabajo, así como sobre la demora en la resolución de los expedientes de solicitud incoados.

**16) Servicios públicos.**

Las consultas versaron fundamentalmente sobre la deficiente prestación de servicios mínimos obligatorios y otros de interés general, como por ejemplo, el mantenimiento en buen estado de calles, el funcionamiento de cementerios o la existencia de incidencias en envíos realizados por Correos (91,67%).

**17) Trabajo.**

La mayoría de las consultas se refirieron fundamentalmente a:

- La suspensión, devolución y sanción de las prestaciones por desempleo.
- Las ayudas al empleo.
- Las condiciones resultantes tras una subrogación de personal de entidades privadas a plantillas de empresas públicas.
- La seguridad y el mantenimiento de condiciones higiénicas en el trabajo.

**18) Funcionamiento de las entidades locales.**

En este epígrafe se recogen aquellas consultas que versan sobre cuestiones procedimentales y el régimen jurídico de las entidades locales.

La mayor parte de las consultas se refirieron a:

- La solicitud, la denegación o la baja del padrón municipal.
- La grabación de las sesiones plenarias municipales por parte de particulares.
- La presunta vulneración del régimen de periodicidad de celebración de sesiones plenarias.
- Las actuaciones concretas de funcionarios o autoridades.

**19) Responsabilidad patrimonial.**

La mayoría de las consultas sobre responsabilidad patrimonial (75%) derivó del funcionamiento de servicios públicos, como por ejemplo, a consecuencia de caídas en la vía pública por el mal estado de conservación del pavimento o de accidentes sufridos en el servicio de transporte público comarcal.

Por otro lado, el restante 25% de las consultas realizadas versó sobre reclamaciones de responsabilidad patrimonial en materia sanitaria.

**20) Agricultura.**

Las consultas se formularon sobre:

- La concentración parcelaria, en la que destacan los casos relacionados con la ejecución del Canal de Navarra (14,29% de las consultas).
- Las cuestiones relacionadas con las explotaciones agrarias y forestales, sobre todo en relación a las ayudas para las mencionadas explotaciones.

**21) Transparencia y derecho de acceso a la información pública.**

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y que se amparan en la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la transparencia y del gobierno abierto, esto es, en la transparencia que debe regir en la actividad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, así como en el derecho que asiste a los ciudadanos y ciudadanas de acceso a la información que obre en poder de dicha Administración y a participar en la toma de decisiones sobre asuntos que incidan directa o indirectamente en el interés público.

Algunos ejemplos de las consultas realizadas en la presente materia son los siguientes:

- La falta de publicación en el Boletín Oficial de Navarra, por parte de un ayuntamiento de Navarra, de la convocatoria de subvenciones para asociaciones.
- La posibilidad de acceder a borradores de ordenanzas municipales.

- La restricción en el acceso a documentación por aceptar únicamente la vía telemática para la presentación de solicitudes.
- La falta de contestación a una solicitud de información pública presentada.

**22) Obras públicas.**

Destacaron las consultas sobre la obligación de la Administración competente de ejecutar, conservar y mantener las infraestructuras (72,73%), sobre todo en la limpieza de caminos y en la reparación de alcantarillado.

También se efectuaron consultas en relación con la ejecución de infraestructuras, por ejemplo en relación con la asiduidad con la que se ejecutan obras de mantenimiento en la Autovía A12 que dificultan constantemente el tráfico.

**23) Deporte.**

Las consultas versaron sobre:

- La imposibilidad de dar de baja a menores en clubs deportivos, concretamente de fútbol.
- La adecuación de instalaciones deportivas.
- La disconformidad con los requisitos para acceder y mantenerse en la categoría arbitral.

**24) Euskera.**

Las consultas versaron sobre:

- La escasez de personal en las dependencias de la Administración Pública de Navarra que dispensa atención en euskera.
- La falta de edición bilingüe de documentos y folletos informativos públicos, cuando así lo establece la normativa.
- Los errores ortográficos en rotulaciones.

**25) Protección de datos personales.**

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y que tienen por objeto cuestiones que se refieren a su derecho a la protección de datos de carácter personal en el ámbito de actuación de las Administraciones públicas.

Algunas de las consultas realizadas en la presente materia, tuvo como objeto lo siguiente:

- La utilización de datos personales en la propaganda electoral de las elecciones generales.
- La utilización en prensa escrita de los datos personales de su madre, al publicar la noticia de su fallecimiento en un accidente de tráfico.
- La recepción de notificaciones de embargo en su domicilio, remitidas por el ayuntamiento, cuyo destinatario desconoce.
- El acceso al historial clínico de su hijo mayor de edad.

**26) Cultura.**

Las consultas trataron sobre un procedimiento acerca de la calificación de un yacimiento arqueológico, así como sobre la falta de adjudicación de un local a una asociación.

**27) Turismo.**

Las consultas trataron sobre la tramitación de una licencia de apertura de albergue, así como sobre la adjudicación de un contrato de gestión turística.

**28) Industria.**

La consulta recogida se refirió a la disconformidad con la falta de reconocimiento, de manera sistemática, de las horas trabajadas y acreditadas por el tacógrafo digital.

**29) Juventud.**

La consulta se relacionó con el uso inapropiado de las redes sociales por menores.

**30) Consultas jurídico-privadas.**

Un importante número de consultas (30) se refirió a materias de naturaleza jurídico-privada. Predominaron las consultas referidas a:

- Problemas de comunidades de propietarios.
- Problemas entre vecinos colindantes.
- El derecho de visitas de los progenitores y de los abuelos a los menores de edad.
- El derecho de alimentos de los menores.
- Distintas cuestiones sobre los menores en sus relaciones jurídico-privadas.
- Las deudas contraídas y las inscripciones en los registros de morosos por deudas.

## 8.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL

Durante el año 2016, el Defensor del Pueblo de Navarra, personalmente o representado por sus asesores, mantuvo contacto con varias entidades representativas de intereses sociales y profesionales y con diversos colectivos de personas, de modo directo o a través de sus quejas o escritos.

Entre estas entidades o colectivos, cabe mencionar las siguientes:

- APYMA del colegio público Doña Mayor de Navarra.
- APYMA del colegio público Ermitagaña.
- APYMA del instituto Plaza de la Cruz.
- Asociación de Auxiliares de Policía Local de Navarra (AUXPOLNA).
- Asociación de Comercios, Hostelería y Servicios de Noáin.

- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción – FACUA.
- Asociación de familiares de presos Etxerat.
- Asociación de Familias Monoparentales.
- Asociación de Fibromialgia de Navarra (AFINA).
- Asociación de Funcionarios Públicos de las Administraciones Públicas de Navarra (AFAPNA).
- Asociación de vecinos de Aizarotz.
- Asociación del Pequeño Comercio de Navarra.
- Asociación Española de Matronas.
- Asociación Grupo de Enfermedades Raras de Navarra (GERNA).
- Asociación Kalaxka Elkartea.
- Asociación Kattalingorri.
- Asociación La Ran LaChi Calo.
- Asociación No al Matadero de Salinas.
- Asociación Primero de octubre.
- Asociación  Retina Navarra.
- Asociación Salvemos el Ega - Ega Bizirik.
- Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF).
- Colectivo de alumnado de la Universidad de Navarra.
- Colectivo de aspirantes a plaza en el Organismo Autónomo Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare.
- Colectivo de LGTBI.
- Colectivo de personal del Departamento de Salud-Osasunbidea.
- Colectivo de personal interino del Departamento de Educación.
- Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra (CERMIN).
- Comunidad de vecinos de Altsasu-Alsasua.
- Comunidad de vecinos de Etxarri-Aranatz.
- Comunidad de vecinos plaza Carlos III de Olite.
- Comunidad de vecinos Rafael Delgado García, número 10, de Tudela.
- Copropietarios de la Unidad de Ejecución R3 de Olite.
- Ecologistas en Acción Tierra Estella- Ekologistak Martxan Lizarrerria.
- Ecotaxi Iruñea.

- Federación de Empleados de los Servicios Públicos (FESP) de UGT Navarra.
- Fundación BEHATOKIA– Observatorio de derechos lingüísticos.
- Grupo de Inclusión Acción en Red Tudela.
- Grupo municipal Murchantinos por Murchante.
- GURELUR–Fondo Navarro para la Protección del Medio Natural.
- Harrera.
- Motoristas contra el abuso infantil (MOCAI Navarra).
- Nafarroa Oinez.
- Plataforma Ribera en Defensa de la Sanidad Pública.
- Plataforma Sí San Pedro Bai.
- Plataforma SOS Alkerdi.
- Sindicato de Enseñanza Privada en Navarra (SEPNA-FSIE).
- Sindicato de la Policía Foral de Navarra.
- Sindicato del Personal Administrativo de las Administraciones Públicas de Navarra (SPA).
- Sindicato ELA-sindikatua.
- Sindicato LAB-sindikatua.
- Sindicato Unión General de Trabajadores (UGT).
- Sindicato Unión General de Trabajadores (UGT).
- UNICEF Navarra-Fondo de Naciones Unidas para la Infancia.
- Unión de Agricultores y Ganaderos de Navarra (UAGN).

# ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2016

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 dando cuenta de su gestión, 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 2016, cabe destacar lo siguiente:

- Los créditos iniciales ascendieron a 755.710,80 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo o consolidado, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2015 al ejercicio 2016.
- Las obligaciones reconocidas netas han sido 667.399,96 euros, lo que supone **un grado de ejecución del 88,31%** respecto del presupuesto consolidado.
- Los derechos reconocidos netos durante 2016 fueron 756.515,10 euros, lo que supone un **grado de realización del 100,11%**.
- De las magnitudes anteriores, se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que arroja un superávit de 89.115,14 euros.

Las obligaciones reconocidas netas durante el ejercicio 2016, clasificadas por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), son las siguientes:

| Tipo de operación | Créditos definitivos | Obligaciones reconocidas | %Ejecución |
|---|---|---|---|
| Operaciones corrientes | 739.410,80 | 659.991,83 | 89,26% |
| Operaciones de capital | 16.300,00 | 7.408,13 | 45,45% |
| **TOTALES** | **755.710,80** | **667.399,96** | **88,31%** |

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 89,26%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 45,45%.

A continuación, se presentan, detallados por capítulos, 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 capítulos económicos de gastos, las previsiones presupuestarias, las obligaciones reconocidas netas y el porcentaje de ejecución correspondientes al ejercicio 2016:

| CAPÍTULOS | PREVISIONES | OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS | EJECUCIÓN (%) |
|---|---|---|---|
| **1 Gastos de personal** | 514.110,80 | 479.443,71 | 93,26% |
| **2 Gastos en bienes corrientes y servicios** | 191.200,00 | 148.407,31 | 77,62% |
| **4 Transferencias corrientes** | 34.100,00 | 32.140,81 | 94,25% |
| **6 Inversiones reales** | 13.128,10 | 4.336,23 | 33,03% |
| **8 Activos financieros** | 3.071,90 | 3.071,90 | 100,00% |
| **9 Pasivos financieros** | 100,00 | 0,00 | 0,00% |
| **TOTAL** | **755.710,80** | **667.399,96** | **88,31%** |

## 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 99,84% del total de los ingresos del ejercicio.

| CAPÍTULOS | PREVISIONES | DERECHOS RECONOCIDOS NETOS | EJECUCIÓN (%) |
|---|---|---|---|
| **3 Tasas y otros ingresos** | 100,00 | 141,60 | 141,60% |
| **4 Transferencias corrientes** | 739.100,00 | 739.100,00 | 100,00% |
| **5 Ingresos patrimoniales** | 210,80 | 177,50 | 84,20% |
| **7 Transferencias de capital** | 16.200,00 | 16.200,00 | 100,00% |
| **8 Activos financieros** | 0,00 | 896,00 | 100,00% |
| **9 Pasivos financieros** | 100,00 | 0,00 | 0,00% |
| **TOTAL** | **755.710,80** | **756.515,10** | **100,11%** |

Pamplona-Iruña, 21 de marzo de 2017