INFORME ANUAL

2017

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

INFORME ANUAL

2017

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Título**:** Informe Anual 2017

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

© Abril de 2018

Diseño y maquetación: Carlos Fernández Prego

ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN 9

CAPÍTULO II. QUEJAS 25

2.1. DATOS GENERALES. 25

2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS. 26

2.3. QUEJAS ADMITIDAS. 30

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. 31

2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES. 32

2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS. 33

2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. 35

2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS. ÍNDICE DE EFICIENCIA. 40

2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS. 41

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO 129

3.1. INTRODUCCIÓN. 129

3.2. DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS. 129

3.3. ANÁLISIS POR MATERIAS. 131

CAPÍTULO IV. ACTUACIONES DE OFICIO 137

4.1. DATOS GENERALES. 137

4.2. ACTUACIONES DE OFICIO PENDIENTES A 31 DE DICIEMBRE DE 2016. 141

4.2.1. Aprobación de mapas de ruidos de los grandes ejes viarios y ferroviarios existentes en Navarra. 141

4.3. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES DE 2017. 143

4.3.1 Declaración de los Defensores del Pueblo sobre la situación de crisis humanitaria que afecta a los solicitantes de asilo y refugio en Europa. 143

4.3.2. Situación del Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra. 146

4.3.3. Modificación del artículo 87 de la Ley Foral General Tributaria, sobre caducidad de los procedimientos tributarios iniciados de oficio. 156

4.3.4. Situación de familias que viven en habitaciones realquiladas. 159

4.3.5. Equiparación de las pensiones de viudedad al salario mínimo interprofesional. 163

4.3.6. Regulación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en la Ley Foral de Haciendas Locales. 165

4.3.7 Previsión en el anteproyecto de Ley Foral de Policías de Navarra de la creación de un Comité de Buenas Prácticas y Transparencia. 166

4.3.8. Insuficiencia de plazas residenciales públicas o concertadas. 169

4.3.9. Agresión homófoba en Pamplona-Iruña. 170

4.3.10. Efectos negativos de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. 171

4.3.11. Alcance del anteproyecto de Ley Foral de modificación parcial del texto refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas sobre las deducciones fiscales para la equiparación de determinadas pensiones al salario mínimo interprofesional. 172

4.3.12. Imposibilidad de personas con rentas bajas de pagar los medicamentos que les son recetados. 173

4.3.13. Efectos perjudiciales de la modificación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. 174

4.3.14. Siniestralidad en la variante de Allo (NA-122, a la altura del cruce con la NA-666). 176

4.3.15. Exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica a vehículos de personas discapacitadas. 178

4.3.16. Sistema de adelantos de la renta de inclusión social o garantizada a través de Cáritas Diocesana de Navarra. 180

4.3.17. Limitaciones de apertura del servicio de bibliotecas públicas durante el periodo estival. . . . 180

4.3.18. Finalización del contrato entre la Fundación Argibide y el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. 182

4.3.19. Asunción de competencias por el Gobierno de Navarra en materia penitenciaria para dar cumplimiento al artículo 58.1, letra a), de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra. 184

4.3.20. Asociación de Ludópatas de Navarra "Aralar". 185

4.3.21. Falta de adaptación del régimen retributivo de los funcionarios de los Cuerpos de Policías Locales existentes en Navarra a las previsiones contenidas en la Ley Foral 8/2007, de 23 de marzo, de Policías de Navarra, tras su modificación en 2015 y otras modificaciones posteriores. 186

4.3.22. Acceso universal a la sanidad pública. 193

4.4. XXXII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO. 195

4.5. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA. . . 196

4.5.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas. 197

4.5.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años 205

4.5.3. Sugerencias. 210

CAPÍTULO V. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 213

5.1. DATOS GENERALES. 213

5.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS. 215

5.2.1. Propuesta para alcanzar una mayor comunicación entre las Administraciones públicas con el fin de mejorar la actualización de las bases de datos obrantes en su poder. 215

5.2.2. Propuesta en relación con la posibilidad de escolarización de los menores prematuros de acuerdo a su edad corregida. 215

5.2.3. Propuesta para la mejora de los procedimientos de selección de personal en la Administración pública, en especial, en aspectos relativos a personas con discapacidad. 216

5.2.4. Propuesta para la mejora del sistema de becas y ayudas para estudios post-obligatorios en Navarra. 218

ÍNDICE

5.2.5. Propuesta para la modificación del procedimiento de identificación de los recién nacidos. 219

5.2.6. Propuesta relativa a la implantación de medidas de control de acceso para menores de edad a máquinas de apuestas deportivas situadas en establecimientos de acceso al público en general. 219

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES 221

6.1. INTRODUCCIÓN 221

6.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES. 221

6.2.1. Acceso a un empleo público. 221

6.2.2. Agricultura. 230

6.2.3. Bienestar social. 231

6.2.4 Bienes de las administraciones públicas 241

6.2.5. Comercio y consumo. 242

6.2.6 Cultura. 243

6.2.7. Deporte. 243

6.2.8. Educación. 245

6.2.9. Energía. 256

6.2.10. Euskera. 256

6.2.11. Función pública. 258

6.2.12. Funcionamiento de las entidades locales. 268

6.2.13. Hacienda pública. 269

6.2.14. Justicia. 276

6.2.15. Medio ambiente. 276

6.2.16. Memoria histórica. 285

6.2.17. Obras públicas 286

6.2.18. Protección de datos. 288

6.2.19. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas. 289

6.2.20. Sanidad. 292

6.2.21. Seguridad ciudadana. 297

6.2.22. Servicios públicos. 299

6.2.23. Trabajo. 301

6.2.24. Tráfico y seguridad vial. 303

6.2.25. Transparencia. 305

6.2.26. Urbanismo. 307

6.2.27. Vivienda. 312

6.3. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS 318

6.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR MATERIAS 320

CAPÍTULO VII. INFORMES Y COMPARECENCIAS PARLAMENTARIAS. 323
7.1. INTRODUCCIÓN. 323
7.2. INFORMES. 323
7.3. COMPARECENCIAS. 324

CAPÍTULO VIII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA 327
8.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN. 327
8.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA O QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA. 328

CAPITULO IX. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS 329
9.1 LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. LAS CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA. 329
9.1.1. Datos generales. 329
9.1.2. Listado de consultas por materias. 329
9.1.3. Desglose de las consultas. 331
9.2 CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL 340

CAPÍTULO X. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA. 343

ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2017 345

capítulo 1
introducción

1. La Ley Orgánica de Reintegración y Amejo-ramiento 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 al 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 mencionan al 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 formula las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que, conforme a su criterio, estima más oportuno.

2. El artículo 36.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que el Defensor del Pueblo 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 2017 permite informar al Parlamento de Navarra de la actividad principal que se ha realizado 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 han sido objeto de investigación y el resultado de estas; 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 2017.

3. El **contenido del informe** del año 2017 se desglosa en diez capítulos.

El Capítulo I, que es este, tiene un carácter introductorio y se refiere al contenido y estructura del informe. Desempeña una función similar a un resumen ejecutivo del conjunto 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.

En el Capítulo III se realiza por primera vez un análisis desde la perspectiva de género de las quejas presentadas en el año 2017 ante la institución del Defensor del Pueblo de Navarra.

El Capítulo IV 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 XXXII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, que se celebraron en Santiago de Compostela y versaron sobre el derecho de acceso a la información pública y la transparencia.

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

El Capítulo VI 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 cada una de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las Administraciones Pú-

blicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido.

El Capítulo VII 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 VIII menciona las Administraciones públicas de Navarra que no han satisfecho plenamente su deber de colaboración con la institución en algún caso concreto.

El Capítulo IX detalla la actividad de la oficina de atención ciudadana, haciendo referencia al número de consultas y a 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.

El Capítulo X menciona la actividad del Defensor del Pueblo de Navarra en su participación en el Consejo de la Transparencia de Navarra, órgano del que el titular forma parte desde marzo del 2017, en virtud del artículo 73.1 f) de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto, en su redacción vigente.

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, se acompaña, dentro del informe, como anexo, la liquidación del presupuesto de la institución.

4. Durante el año 2017, la actividad de la institución se ha elevado a **2.412** actuaciones.

En esa cifra, se integran:

- Las 1.121 **quejas gestionadas** (de ellas, 921 **quejas presentadas** en el año natural).
- Las 1.231 **consultas** atendidas.
- Las 28 **actuaciones de oficio** gestionadas (de ellas, 23 realizadas en el año 2016).
- Las 9 **propuestas de mejora** de los servicios públicos gestionadas (de ellas, 6 presentadas en el año).
- 2 **informes**, uno de ellos elaborado a petición del Parlamento de Navarra, y otro, a petición del Departamento de Educación.
- 5 **comparecencias** ante el Parlamento de Navarra.
- 9 **sesiones** en el Consejo de la Transparencia de Navarra.
- 6 **ponencias** en el Consejo de la Transparencia de Navarra.
- La **participación en las XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo,** celebradas los días 3 y 4 de octubre de 2017, en Santiago de Compostela, referidas al derecho de acceso a la información pública y la transparencia.

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 **826 investigaciones** sobre las Administraciones públicas: 787, con motivo de las quejas presentadas; 28, con ocasión de las actuaciones de oficio; 9, con motivo de las propuestas ciudadanas; y 2, con motivo de los informes elaborados.

Dicha supervisión ha dado lugar a **398 resoluciones**, que contienen 232 recomendaciones, 122 recordatorios de deberes legales, 118 sugerencias y 42 sugerencias normativas, que la institución ha hecho llegar a las administraciones e instituciones en 2017 como resul-

tado de sus investigaciones o actuaciones. Es decir, la tarea de supervisión de la actividad administrativa se ha concretado en 514 decisiones puestas en conocimiento de tales Administraciones e instituciones, para una mejor defensa de los derechos de los ciudadanos o para un mejor funcionamiento de los servicios públicos.

6. Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora de los ciudadanos, presentadas en 2017, se han dirigido o acercado a la institución un total calculado de **8.160** personas.

Solo tras las quejas presentadas, se encuentran **6.150** personas que han solicitado del Defensor del Pueblo de Navarra su intervención. Y tras las consultas, la cifra de personas es de **2.004** 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 **921** quejas recibidas en 2017 pone de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

En orden descendente de mayor a menor, las doce materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en 2017 han sido las de: educación, función pública, bienestar social, medio ambiente, acceso a un empleo público, sanidad, hacienda, vivienda, urbanismo, tráfico, seguridad ciudadana y trabajo.

Por lo que se refiere a la primera de las materias, **educación**, se presentaron 156 quejas. Destacan: las 34 quejas por la inexistencia, en la modalidad presencial y en horario nocturno de un ciclo formativo de grado medio de auxiliar de enfermería en Tudela; las 33 quejas por la publicidad institucional del modelo D de enseñanza realizada por el Gobierno de Navarra y por diversos ayuntamientos; y la queja relativa a la supresión del nivel A1 de inglés en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona-Iruña, acompañada de 91 firmas.

Diecisiete quejas se relacionaban con el servicio de transporte escolar: siete se refirieron al transporte de alumnos al colegio público Ezkaba de Ansoáin-Antsoain; dos, a los alumnos residentes en la urbanización de Nuevo Artica; dos, a los efectos derivados del cambio del régimen de la jornada escolar partida a continua; y una queja, presentada por veinte padres y madres de alumnos de un instituto de Mendillorri, porque el Departamento de Educación no ajustaba adecuadamente el horario del transporte escolar que presta servicio desde Beriáin al inicio de la jornada.

También ha suscitado diversas quejas la normativa aprobada para 2017 que regula el baremo de admisión de alumnos en centros escolares públicos y concertados. Seis quejas se presentaron por una federación de ikastolas y seis ciudadanos porque la nueva normativa ya no contempla el criterio consistente en que alguno de los miembros de la unidad familiar sea socio o socia cooperativista. Cuatro quejas exigieron la investigación de posibles actuaciones fraudulentas sobre el empadronamiento y declaraciones de renta presentados para la admisión en el segundo ciclo de educación infantil. Tres quejas se refirieron al criterio complementario de proximidad lineal entre domicilio y centro escolar de admisión. Cuatro quejas exigieron un incremento de ratios o nuevas líneas para la admisión de sus hijos en un centro.

Cinco quejas se presentaron en relación con la atención a alumnos con necesidades educativas especiales. Y, lo que es más grave, cuatro quejas pusieron de manifiesto situaciones de acoso escolar y demandaban la pronta actuación del centro y del Departamento de Educación.

En segundo lugar, se sitúan las quejas referentes a **función pública**, con 96 quejas. Entre ellas, destacan:

la queja, acompañada de la firma de 1.838 personas afectadas, que considera que se da un trato discriminatorio y desfavorable en la edad legal de jubilación al personal sanitario de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra acogido al régimen de la Seguridad Social en comparación con el personal sanitario

acogido al sistema de Montepíos, por cuanto este último puede jubilarse a los sesenta años de edad;

la queja presentada por 46 ciudadanos contra la interpretación que hace el Departamento de Educación, en el caso del personal docente con contrato temporal menor a un año, de considerar los días no lectivos como días de vacaciones;

la queja presentada por diez técnicos de prevención de riesgos laborales, porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra ha establecido un nuevo carácter obligatorio y no remunerado a las acciones formativas que imparten en materia de prevención de riesgos laborales, las cuales se venían considerando hasta entonces como voluntarias y remuneradas;

las cinco quejas presentadas por policías municipales y un sindicato, porque las administraciones no les abonan las retribuciones por el complemento específico y por el complemento por turno rotatorio, previstas 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, en tanto el Gobierno de Navarra no apruebe un reglamento de desarrollo;

siete quejas presentadas por funcionarios a los que se les han incoado expedientes disciplinarios.

La tercera posición la ocupa **bienestar social**, con 86 quejas. De ellas, 19 se refieren a cuestiones relacionadas con la protección de la infancia o la adolescencia, entre las que figuran las referidas al desamparo de menores y su guarda por los servicios administrativos, los conflictos por la custodia entre progenitores separados o la disconformidad con el funcionamiento de los puntos de encuentro familiares.

Tres quejas denuncian casos de violencia de género hacia mujeres por parte de sus exparejas.

Doce quejas exponen problemas que padecen las personas con discapacidad, y cuatro se relacionan con la tutela de personas incapacitadas que realiza la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas.

También se han presentado once quejas por denegación, reducción, demora en el pago o reintegro de la renta garantizada, así como otras dos quejas por el embargo de dicha renta.

Seis quejas tienen por objeto lo que sus promotores consideran una inadecuada atención dispensada por algunos trabajadores sociales.

En cuarto término, se sitúan las quejas referentes al **medio ambiente**, con 66 quejas. Al igual que en años anteriores, predominan las quejas relacionadas con los ruidos por actividades de diversa índole, que llegan hasta 26 quejas, y, en especial, las molestias que padecen algunos ciudadanos en sus domicilios por la contaminación acústica que proviene de: bajeras de jóvenes, negocios de hostelería, autobuses urbanos, camiones de la basura, supermercados, fábricas, campanas de una iglesia, juegos de balón en inmediaciones de su vivienda, ladridos de perros...

Diecinueve quejas se han presentado por denegación de la información ambiental o por la no contestación a denuncias. Trece quejas se relacionan con la protección de la fauna y de la caza, y siete con las licencias de actividades clasificadas (dos de ellas por denegación de la licencia, dos por demora del otorgamiento de esta, dos por incumplimiento de las condiciones de la licencia y una por disconformidad con su otorgamiento a un tercero).

La quinta materia es **acceso a un empleo público**, con 56 quejas. Se trata de aquellas quejas que presentan los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad.

Veintiséis quejas se refirieron a la gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal por parte de los Departamentos de Educación, Salud y Presidencia, Función pública, Interior y Justicia, y por algunas entidades locales.

En ocho quejas, siete ciudadanos y un sindicato mostraron la disconformidad de los aspirantes a docentes con la exigencia, por el Departamento de Educación, de estar en posesión de un máster en Formación Pedagógica y Didáctica.

Cuatro quejas se presentaron por el anuncio del Departamento de Educación de una convocatoria en 2018 de 73 plazas de Maestro, recogidas en la oferta pública de empleo de 2015, por cuanto, exponían que, de llevarse a cabo en ese año de 2018, la Comunidad Foral de Navarra sería la única comunidad en ofertar plazas en dicho año, con el consiguiente "efecto llamada".

En tres quejas se expresó el desacuerdo de los afectados con la modificación de la prioridad de las personas con discapacidad en los listados de contratación.

Otras dos quejas se formularon por la falta de valoración por el Departamento de Salud de méritos o servicios prestados en centros sanitarios privados, a efectos de la contratación temporal.

En sexto lugar, están las quejas relativas a **sanidad**, con 55 quejas. Destacan 18 quejas relacionadas con las listas de espera (sobre todo, en el área de traumatología y rehabilitación) y ocho quejas por la denegación de determinados tratamientos, financiación de prótesis y fármacos. Tres quejas se refieren a la tardanza de los servicios de urgencia, siete quejas muestran la disconformidad con la concreta atención clínica recibida y dos quejas reflejan la disconformidad de ciudadanos con la petición por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea del pago de deudas por la asistencia sanitaria dispensada.

Tres quejas critican que el Departamento de Salud haya otorgado a personas que sufren celiaquía una ayuda para gastos de alimentación de alrededor de 20 euros anuales, resultando insuficiente, por lo que solicitaron que se incremente el importe.

Además, se han presentado tres quejas relacionadas con deficiencias en determinadas instalaciones sanitarias. Una de estas quejas la presentan catorce ciudadanos, pacientes del pabellón psiquiátrico del Complejo Hospitalario de Navarra por las condiciones en que se encuentra el pabellón y propone al Departamento de Salud una serie de mejoras en el servicio y en las instalaciones. Otra queja se formula por una ciudadana porque el Departamento de Salud no adopta medidas ante las carencias existentes en las instalaciones del Complejo Hospitalario de Navarra que dificultan a las familias desplazadas el acompañamiento de los pacientes. Una tercera queja se formula por un ciudadano porque el Departamento de Salud no adopta medidas ante las carencias existentes en el servicio y en las instalaciones de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica del Complejo Hospitalario de Navarra y ante las inadecuadas condiciones higiénicas en esa unidad.

También se presentó una queja por cuatro asociaciones porque el Ayuntamiento de Cascante no les respondió a su petición de cancelación de una charla titulada "Plantas y terapias para una autosuficiencia sanitaria", que consideraban ponía en peligro la salud de los ciudadanos, acto en el que el ayuntamiento aparecía como colaborador.

La séptima posición la ocupan las quejas referentes a **hacienda**, con 48 quejas. Por lo que atañe a la Hacienda Tributaria de Navarra, son mayoría las quejas que guardan relación con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Destacan las nueve quejas presentadas por ciudadanos que no están conformes con la reforma del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y los efectos negativos que consideran que van a darse en sus próximas declaraciones. Tres quejas se presentan porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra no aplica ningún ajuste o corrección técnica en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas para equiparar las unidades familiares con uno y más perceptores, por lo que consideran que la distinción en el número de perceptores de rentas genera un agravio fiscal muy significativo en el resultado de la declaración a los primeros.

Una queja se formula porque la Hacienda Tributaria de Navarra no dispone de suficiente horario de atención al público para la realización de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, lo que dificulta a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Dos quejas se presentan por que la Hacienda Tributaria de Navarra únicamente permite la presentación del impuesto sobre el patrimonio a través de medios telemáticos o de las entidades que colaboran con ella.

En lo atinente a las haciendas locales, las quejas se refieren a los distintos impuestos y tasas locales. Destacan dos quejas por la disconformidad con las liquidaciones giradas por ayuntamientos del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en los casos en los que no ha habido un incremento del valor del terreno. Otras dos quejas se presentan por una sociedad concesionaria de una autovía de Navarra mostrando su disconformidad con la normativa foral que sujeta las sociedades concesionarias de la financiación, construcción y explotación de las autovías, al pago de la contribución urbana, a diferencia de lo establecido en la normativa estatal, que declara a dichas sociedades no sujetas al impuesto equivalente. Dos quejas se refieren a embargos por tributos locales.

En una queja, una asociación de comerciantes muestra su disconformidad con el trato discriminatorio que sufren quienes desarrollan una actividad económica en la Comunidad Foral de Navarra y tienen un importe neto de la cifra de negocios inferior a un millón de euros, por estar sujetas al abono del Impuesto de Actividades Económicas (IAE), ya que, en el resto del Estado, dichas actividades se encuentran exentas del pago del impuesto. También muestra su disconformidad con el método de cálculo del impuesto, por cuanto no se tiene en consideración la actividad personal del contribuyente, sino una media del sector de que se trate, lo que no resulta ajustado al principio de capacidad económica.

En otro caso, una persona con discapacidad muestra su queja porque la normativa sobre las haciendas locales no prevé la exención, en el pago del impuesto de circulación, de los vehículos no adaptados que superen los doce caballos fiscales, cuya utilización le es necesaria.

Cinco quejas están relacionadas con el aumento de valores catastrales y la revisión o la información de los catastros municipales.

Una asociación de lucha contra el racismo formula una queja por el aumento desproporcionado de las tasas por el uso del centro cultural de Murillo el Fruto. Denuncia que el ayuntamiento de esta localidad realiza el aumento para perjudicar a una asociación de personas de etnia gitana y a las personas de esta etnia.

En octavo lugar, se sitúa la materia de **vivienda** con 35 quejas. Destacan las quejas presentadas por ciudadanos por la falta de adjudicación de viviendas protegidas, a pesar de llevar varios años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida y de su situación económica, personal o familiar; las quejas presentadas por las dificultades para acceder a otras viviendas protegidas que se adecúen mejor a las necesidades familiares; las quejas relativas a la disminución del porcentaje de subvención para el arrendamiento de vivienda protegida; o, en menor medida, las quejas relacionadas con desperfectos en viviendas protegidas.

En un caso, una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le facilita el acceso a una vivienda protegida en Tudela, a pesar de que lleva cuatro años a la espera de adjudicación de una vivienda de protección oficial (señala que la vivienda donde reside con su marido y su hijo actualmente tiene humedades y que deben abandonarla en fechas próximas, que tanto ella como su marido están en situación de desempleo, que perciben una prestación de 426 euros mensuales y que tienen un hijo que deben mantener).

En otra queja, una ciudadana expone que el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler, a pesar de haber transcurrido dos años desde su inscripción en el

censo de solicitantes, y que es víctima de violencia de género, madre de tres hijos (el cuarto de ellos tenía una discapacidad y ha fallecido recientemente), está empadronada en Navarra y percibe una renta de 600 euros mensuales.

En otro supuesto, una ciudadana expone que el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le facilitan una vivienda de protección oficial a pesar de su inminente desahucio. En otra queja, una ciudadana expone que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se demora en adjudicarle una vivienda tutelada y que, entre tanto, reside en un piso tutelado del Arzobispado, pero la situación es insostenible. En otro caso, una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial, y, mientras tanto, reside junto a su hija menor de edad en una vivienda por la que abona un alquiler mensual de 450 euros (la propietaria de la vivienda le ha informado que, debido a la realización de unas obras, deben abandonar el piso). En otra queja, un ciudadano afirma que el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial, pese a haberla solicitado en el año 2002 (reside junto a su esposa y sus dos hijos en una vivienda de alquiler y el arrendador les ha comunicado la resolución del contrato porque desea vender la vivienda).

En otra queja, un ciudadano expone que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales le han denegado el acceso a una vivienda de protección oficial, porque no cuenta con el mínimo de ingresos legalmente establecido para su adjudicación (reside en un piso muy pequeño junto a su mujer y sus cuatro hijos, y sus solicitudes de una vivienda en régimen de alquiler han sido rechazadas porque en la declaración de la renta del ejercicio anterior no cuenta con unos ingresos mínimos de 3.000 euros). En otro caso, un ciudadano señala que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales no le adjudican una vivienda adecuada a sus necesidades, pese a la situación de hacinamiento en la que reside su familia (reside junto a su esposa y sus seis hijos menores de edad en una vivienda de 40 metros cuadrados que tiene dos habitaciones, y una de las habitaciones se utiliza por el matrimonio y dos niños y, la otra, por los otros cuatro menores).

En otra ocasión, un ciudadano expone que el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler, pese a tener cuatro hijos y haber transcurrido casi diez años desde la solicitud inicial.

Asimismo, una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial. Relata que la arrendadora de la vivienda donde reside junto a su marido y a sus dos hijos menores de edad, le comunicó que el importe a abonar en concepto de arrendamiento durante los próximos tres años aumentaba de 450 a 550 euros mensuales, sin posibilidad de negociación; y que su marido percibe 850 euros mensuales en concepto de renta garantizada, y ella, por servicios de limpieza prestados durante ocho horas semanales, percibe alrededor de 200 euros al mes.

En noveno lugar, se sitúa la materia de **urbanismo**, con 33 quejas. Destacan las quejas relacionadas con la gestión urbanística y con la demora 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. Asimismo, se han presentado quejas por la falta de contestación de algunos ayuntamientos a solicitudes de ciudadanos de información urbanística.

Una de las quejas se interpuso por diez ciudadanos disconformes con la decisión del Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua de sustituir, para el desarrollo urbanístico del paraje de Lezalde, el sistema público de cooperación, establecido en el Plan Parcial aprobado hace más de doce años, por el sistema de compensación.

Otra queja se presentó por varias familias cuyas fincas se incluyeron en el Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal de Guenduláin, tras la modificación realizada

por el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y el Departamento de Derechos Sociales. Exponían que la inclusión de sus parcelas como suelo urbanizable les suponía un aumento del valor de los terrenos y, en consecuencia, un incremento exponencial de la contribución territorial y del impuesto de patrimonio que tienen que pagar, con las perjudiciales consecuencias que para una familia supone.

Otro ciudadano presentó una queja porque el Ayuntamiento de Baztan y el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le había denegado la autorización para la reforma de un caserío en una vivienda bifamiliar que, antes de ser utilizado el inmueble como borda ganadera, se utilizaba vivienda.

En otra de las quejas, un ciudadano exponía que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, al conceder una licencia de obras para la construcción de un hotel en la plaza del Ayuntamiento, no había considerado los graves inconvenientes que ello le había generado a su negocio próximo y no se habían adoptado medidas para evitar que las obras le produzcan perjuicios.

En décimo lugar, se sitúa la materia de **tráfico**, con 30 quejas. 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, con las excesivas tasas que deben satisfacer para poder recuperar su vehículo, y con embargos como consecuencia de sanciones de tráfico de las que los ciudadanos no tenían conocimiento previo. Asimismo, otras quejas se relacionan con el uso de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad.

En lo referente a la ordenación del tráfico, destaca la queja presentada por una plataforma y varios ciudadanos que no están conformes con el proyecto que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña pretende realizar en la avenida Pío XII porque conlleva la supresión de plazas de aparcamiento (al escrito de queja se acompaña la firma de 2.147 personas).

En undécimo lugar, se sitúa la materia de **seguridad ciudadana**, con 27 quejas. Entre ellas, destacan las 13 quejas relacionadas con la Administración penitenciaria: cinco de ellas presentadas por internos en centros penitenciarios de fuera de Navarra que desean trasladarse al de Pamplona-Iruña por razones de vinculación familiar o de salud; otra queja se presentó por tres internas que consideran que en el centro penitenciario de Pamplona no se les dispensa un trato adecuado; otra queja se formuló por un interno que indica que en el centro penitenciario de Pamplona se le intercepta la correspondencia; y en otra queja, una interna considera que el equipo técnico y la junta de tratamiento del centro penitenciario de Pamplona no realizan un seguimiento continuo e individualizado de los internos.

También se han presentado cuatro quejas por ciudadanos que no están conformes con las sanciones impuestas en materia de orden público, por posesión de sustancias estupefacientes o por portar navajas.

Tres quejas se presentan por el trato inadecuado prestado a ciudadanos por agentes de los cuerpos de seguridad.

Dos quejas se relacionan con la expedición del Documento Nacional de Identidad (DNI): una, porque no se reconoce al colectivo de familias de padres solteros y de madres solteras la exención del pago de la tasa de expedición del documento, y otra, por el excesivo tiempo en la obtención de la cita previa para la expedición del Documento Nacional de Identidad en Navarra.

Otras dos quejas se formulan por las hogueras de San Juan en Bakaiku y un espectáculo infantil con becerras en Dicastillo.

La duodécima posición la ocupa la materia de **trabajo**, con 25 quejas. Destaca la queja presentada por veinte ciudadanas, empleadas en empresas privadas para la limpieza de instalaciones pertenecientes a las Administraciones públicas de la Comunidad Foral, que consideran que se ven mermadas sus condiciones laborales como consecuencia de irregularidades en los procedi-

mientos de licitación convocados para la prestación de dicho servicio. Asimismo, un sindicato y una sociedad mercantil presentaron dos quejas porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y el Departamento de Educación, entre otros, establecen, en las licitaciones convocadas para la contratación de empresas privadas para la limpieza de instalaciones pertenecientes a las Administraciones públicas de la Comunidad Foral, presupuestos de licitación que no engloban los costes reales del servicio y consideran que ello repercute negativamente tanto en los trabajadores, que ven mermadas las condiciones laborales, como en las empresas que licitan, pues los precios de adjudicación no resultan competitivos.

Una queja se presenta por cinco trabajadoras del Complejo Hospitalario de Navarra, porque el Departamento de Salud va a proceder a la extinción de sus contratos laborales como consecuencia de la reversión a la gestión pública del servicio de cocina de dicho complejo.

Otra queja se presenta por tres trabajadoras familiares de la empresa ASIMEC, que prestaban asistencia municipal en casa, y en cuya relación laboral se ha subrogado el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, porque el ayuntamiento no les reconoce, ni les abona, la antigüedad desde su primer contrato con la empresa, sino que se limita al momento de la subrogación.

Además, se han presentado tres quejas relacionadas con la prestación de desempleo, y dos sobre la renta activa de inserción.

Otra de las quejas refiere las precarias condiciones laborales que padecen las personas con discapacidad, incluso en empresas adaptadas a este colectivo.

8. El 53,9% del total de las quejas presentadas en 2017 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 496 quejas.

Dirigidas a las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 247 quejas, que representan el 26,8% del total.

Le siguen las quejas dirigidas a la Administración del Estado, que se elevan a 87, lo que representa un 9,4 %.

9. En cuanto al medio utilizado para presentar las quejas, al igual que en el año 2017, la principal vía ha sido a través de internet (51,2%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (37,7%), seguidas de las dirigidas por correo ordinario (11%).

10. De las quejas gestionadas, un 85,5% han sido admitidas a trámite por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano. Además, 74 quejas han sido remitidas a otros altos comisionados parlamentarios por tratarse de asuntos de su competencia: 67 a la Defensora del Pueblo de España, dos al Ararteko del País Vasco, y una a cada uno de los siguientes defensores del pueblo autonómicos: Defensor del Pueblo Andaluz, Diputado del Común de Canarias, Procurador del Común de Castilla y León, Síndic de Greuges de Catalunya y Valedora do Pobo de Galicia.

Con posterioridad a la admisión, la institución ha realizado 787 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 566 expedientes (es decir, en un 71,9% del número total de expedientes de queja investigados).

11. Con motivo de las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha emitido un total de 380 resoluciones: 228 recomendaciones (47,1%), 135 sugerencias (27,9%), 33 de ellas normativas, y 121 recordatorios de deberes legales (25%).

Por materias, es educación la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se han emitido (49 resoluciones). Le siguen, por este orden: función pública y bienestar social, con 40 y 39 resoluciones respectivamente, medio ambiente y acceso a un empleo público, con 33 resoluciones. Vivienda es otra de las materias destacadas, por delante de hacienda, urbanismo y sanidad.

12. El grado de aceptación, por las Administraciones públicas, de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, es del 61,4%. 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.

13. Como Administraciones públicas que no han satisfecho plenamente el deber de colaboración con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en algún caso concreto, se mencionan: Departamento de Desarrollo Económico, Ayuntamiento del Valle de Aranguren, Ayuntamiento de Artajona, Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz, Ayuntamiento de Cascante, Ayuntamiento de Ciriza-Ziritza, Ayuntamiento de Corella, Ayuntamiento de Dicastillo, Ayuntamientos de Eslava, Sada y Lerga, Ayuntamiento de Huarte-Uharte, Ayuntamiento de Los Arcos, Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, Ayuntamiento de Romanzado, Ayuntamiento de Tudela, Ayuntamiento de Ujué-Uxue, Ayuntamiento de Villava-Atarrabia y Concejo de Azanza.

14. Durante el año 2017, la institución inició 23 **actuaciones de oficio** y gestionó un total de 28, puesto que cinco iniciadas en 2016 se encontraban sin finalización a 31 de diciembre de 2016.

Se trata de hechos en los que el Defensor del Pueblo de Navarra considera que requieren una investigación o un posicionamiento de la institución en fase inicial, bien mediante una sugerencia a la Administración o al Parlamento de Navarra, bien mediante una petición de actuación a la Defensora del Pueblo de España en su ámbito de competencias.

De las 23 actuaciones de oficio, seis versaron sobre **bienestar social**. Entre ellas, destacan las que trataron: la falta de equiparación de las pensiones de viudedad al salario mínimo interprofesional, la insuficiencia de plazas residenciales para personas dependientes y de ayudas económicas para la atención en domicilio, la deducción fiscal anticipada para pensiones contributivas a favor de familiares, la fecha de efectos de las ayudas por dependencia, y los adelantos de la renta garantizada por parte de Cáritas Diocesana.

Cinco actuaciones de oficio han versado sobre **sanidad**: la situación del servicio de urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra, la imposibilidad o las dificultades para el pago de medicamentos por personas con rentas bajas, la extinción del contrato entre el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y la Fundación Argibide, la atención a personas que padecen ludopatía, y la necesidad de continuar manteniendo la atención sanitaria universal por parte del sistema público sanitario navarro.

En materia de **hacienda**, se han realizado cuatro actuaciones de oficio: una, sobre la caducidad de expedientes tributarios por vencimiento legal; otra, sobre la modificación del impuesto sobre plusvalías; otra, sobre los efectos restrictivos y perjudiciales en la Ley Orgánica de Estabilidad Presupuestaria en la actividad que prestan los municipios; y la cuarta, sobre la exención del impuesto de circulación a vehículos de personas discapacitadas.

Otras dos actuaciones han versado sobre **seguridad ciudadana**: una, sobre una agresión homófoba en Pamplona; y otra, sobre la asunción de competencias en materia penitenciaria por la Comunidad Foral de Navarra.

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

- El horario de apertura de bibliotecas en periodo estival.

- La declaración de los Defensores del Pueblo ante la crisis humanitaria que afecta a los solicitantes de asilo y refugio en Europa.

- El régimen retributivo de los policías locales de Navarra.

- La peligrosidad de la variante de Allo.

- La duplicidad que generaría la creación del Comité de Buenas Prácticas y Transparencia de las Policías de Navarra que contemplaba el anteproyecto de Ley Foral de Policías de Navarra.

- La situación de familias que viven en habitaciones realquiladas.

15. En las 28 actuaciones de oficio gestionadas, se formularon 17 resoluciones con sus correspondientes recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

En tres de las actuaciones, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España sin formular resolución alguna, por considerar el asunto de su competencia. Una de esas tres, también fue puesta en conocimiento de la Defensora del Pueblo Europeo.

Otras cinco actuaciones, con la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideraron aceptadas directamente o en vías de solución.

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

Una de las actuaciones de oficio se encuentra todavía en tramitación y, por tanto, permanece sin cerrar.

En las 17 actuaciones de oficio con resolución (12 correspondientes a 2017 más las cinco iniciadas, pero no concluidas, en 2016) se formularon 3 recomendaciones, 13 sugerencias, 9 sugerencias normativas y un recordatorio de deberes legales (de las cuales 2 recomendaciones, 1 sugerencia y el recordatorio de deberes legales se formularon en actuaciones de oficio iniciadas en 2016).

De estas 17 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las Administraciones públicas destinatarias aceptaron 7 y no aceptaron 10. 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 41,18%.

16. 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 2017, en términos generales, ha vuelto a crecer la actividad del sistema de protección de menores, confirmándose la tendencia apuntada en el precedente informe anual. Son más los menores atendidos por dicho sistema (1.705 menores en 2017, 1.446 menores en 2016, 1.413 menores en 2015 y 2014, 1.267 menores en 2013 y 1.206 menores en 2012), apreciándose, como se puede comprobar, un incremento en los últimos años. En particular, se observan alzas en las cifras de menores en desamparo y tutelados (de 253 menores en 2016 a 347 menores en 2017), de menores en situación de conflicto social (de 728 menores en 2016 a 815 menores en 2017), y de menores sujetos al sistema de reforma en régimen de internamiento (de 39 menores en 2016 a 44 menores en 2017).

Se constata la reciente aprobación del II Plan de Apoyo a la Familia, a la Infancia y a la Adolescencia, instru-

mento al que venía haciéndose referencia en anteriores informes anuales. Y, asimismo, se comprueba que, tanto en el citado Plan, como en las líneas de actuación emprendidas, se enfatiza la intervención en fases tempranas de situaciones de riesgo, lo que puede contribuir a medio plazo a reducir los casos de intervención más intensa, usualmente más traumática para los afectados.

Por otro lado, se ratifican las dificultades observadas en años anteriores para hacer valer la preferencia por la modalidad de acogimiento familiar respecto a la residencial o institucional, si bien en 2017, en comparación con el ejercicio precedente, el porcentaje de acogimientos familiares ha crecido ligeramente (del 45,7% al 46,3%).

A la vista de ello, la institución, en similares términos a los de ejercicios precedentes, formula una serie de sugerencias generales, orientadas, esencialmente, 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 la reducción de los casos de institucionalización.

17. 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 306 propuestas de mejora. De ellas, **seis** corresponden al año 2017.

Entre otras cuestiones, los ciudadanos han propuesto en 2017 que:

- Se valore la posibilidad de escolarizar a los menores grandes prematuros (gestación menor de 32 semanas) y a los prematuros extremos (gestación menor de 28 semanas) de acuerdo con su edad corregida (fecha en la que estaba previsto que nacieran).

- Se modifique el actual sistema de becas. Así, se proponía que no se descuente la beca del Ministerio de Educación de la cuantía de la beca del Gobierno de Navarra, que se elimine la exigencia de matricularse en 60 créditos, que se incrementen los importes de la beca para familias con dos o más hermanos realizando estudios postobligatorios, que se eleve la edad máxima para la percepción de la beca de 23 a 30 años y que se apuesta por becas de excelencia académica para los mejores alumnos.

- Se modifique el método de identificación de recién nacidos.

- Se intensifique el control del uso de máquinas de juego y apuestas deportivas.

- Se mejoren los procedimientos de selección de personal, en especial, en relación con las personas con discapacidad.

- Se mejoren los procesos de actualización de las bases de datos gestionadas por las diferentes Administraciones públicas de Navarra.

De las nueve propuestas gestionadas (las seis presentadas en 2017 y tres pendientes de 2016), siete se tramitaron ante las Administraciones públicas 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.

En dos de los siete casos en que la propuesta fue trasladada a la Administración, esta aceptó las propuestas. Otra propuesta no fue aceptada por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y en una tercera, tras su análisis por la institución, no se apreció una vulneración de derechos.

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

18. La Oficina de Atención Ciudadana de la institución ha recibido y atendido **1.231 consultas** de los ciudadanos en 2017.

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 garantizada, la atención a la tercera edad 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, sobre la implantación de la jornada escolar continua, 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, la demora en la atención sanitaria y las listas de espera.

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

19. Los **informes monográficos** elaborados en el año 2017 han sido **dos**:

- Uno, solicitado por la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, sobre si las iniciativas municipales de abandonar la Zona Mixta o de integrarse en la misma respetan los derechos lingüísticos de su ciudadanía y si se ajustan a los objetivos de la Ley Foral del Vascuence y de la Carta Europea de Lenguas Minoritarias.

- Otro, solicitado por el Departamento de Educación, sobre el sistema de lista integrada o lista única sin separación entre especialidad e idioma, sino únicamente por especialidad, en los procesos selectivos de acceso a los cuerpos docentes.

20. Por otra parte, el Defensor del Pueblo de Navarra ha comparecido en **cinco** ocasiones ante el Parlamento de Navarra. Así lo ha hecho con motivo de:

Su participación en la Ponencia del Parlamento de Navarra para la revisión y actualización del Fuero Nuevo de Navarra.

La comparecencia en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra sobre la no admisión de quince niños en el colegio Compañía de María, de Tudela.

La modificación de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas aprobada en 2015.

La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2016 en la Comisión de Régimen Foral.

La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2016 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

21. Por último, el 13 de marzo de 2017 se constituyó el **Consejo de Transparencia de Navarra**, órgano independiente creado por 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 Abierta, con la misión de velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y de garantizar el derecho de los ciudadanos de acceso a la información pública.

El artículo 73 de la Ley Foral de Transparencia y Gobierno Abierto establece la composición del Consejo, siendo uno de sus miembros un representante del Defensor del Pueblo de Navarra.

En el año 2017, la institución del Defensor del Pueblo ha participado en **nueve sesiones** del Consejo de Transparencia de Navarra y ha sido **ponente en seis acuerdos** adoptados por el Consejo de Transparencia de Navarra: en cinco ponencias, propuso la resolución de las reclamaciones de los ciudadanos ante negativas al acceso a la información pública, y en otra ponencia, propuso el texto del informe del anteproyecto de la Ley Foral de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, solicitado por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

capítulo 2
quejas

2.1 DATOS GENERALES.

Los datos referidos a las quejas gestionadas en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2017 son los siguientes:

1. **El número total de quejas presentadas** fue de 921.

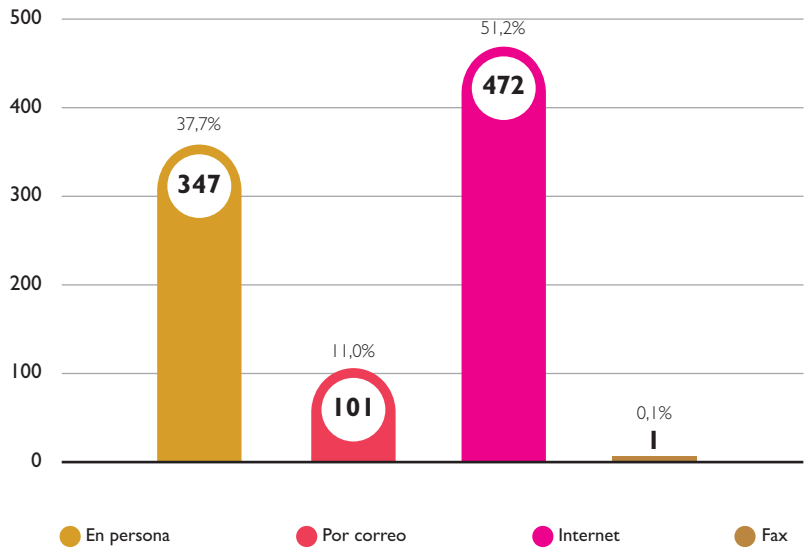
2. **El número total de expedientes de queja gestionados** fue de 1.121. Esta cifra indica que, además de las 921 quejas presentadas en el año, se tramitaron 200 quejas de años anteriores, bien por haber quedado pendientes al cierre del año anterior, bien por haber sido reabiertas a solicitud de los ciudadanos.

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Número de quejas presentadas	921	830	1.546	2.742	954	1.298	850	929	901	647	447
Número de quejas gestionadas	1.121	989	972	1.045	1.168	1.510	1.042	1.151	1.069	779	656

3. A fecha 31 de diciembre de 2017, quedaron **resueltos** 980 expedientes de queja, el 87,4% de los gestionados. Por tanto, a esa fecha quedaron pendientes de resolución 141 expedientes de queja.

4. En cuanto al **medio utilizado para presentar las quejas**, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (51,2%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (37,7%), seguidas de las dirigidas por correo ordinario (11%).

Medio de presentación de las quejas



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 **6.150 personas**.

Como es 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)	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Desde el inicio hasta el acuse de recibo al ciudadano	1,0	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	4,9	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	88,1	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 2017 son las siguientes:

ADMINISTRACIONES O ENTIDADES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS	Nº Quejas	%
Foral	496	53,9%
Local	247	26,8%
Foral + Local (*)	30	3,3%
Estatal	87	9,4%
Entidades privadas ajenas a la Administración	22	2,4%
Administración autonómica e internacional	9	1,0%
Judicial	8	0,9%
Universidad Pública de Navarra	3	0,3%
Federaciones deportivas	3	0,3%
Parlamento de Navarra	1	0,1%
Colegios profesionales	1	0,1%
Otras / varias	14	1,5%
TOTAL	**830**	**100,0%**

(*) Hay 24 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 496 quejas, que representan el 53,9% del total.

Dirigidas a las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 247 quejas, que representan el 26,8% del total.

Treinta 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 87 quejas (9,4% del total).

Las quejas referidas a entidades privadas ajenas a la Administración fueron 22 (2,4%): entidades bancarias, administradores de fincas y empresas privadas.

Se presentaron nueve quejas en relación con las Administraciones de otras Comunidades Autónomas (1%): tres hacían referencia al País Vasco, dos a Cataluña, y una a Andalucía, Canarias, Castilla y León y Galicia, respectivamente.

Frente a la Administración de Justicia, se presentaron ocho quejas (0,9%).

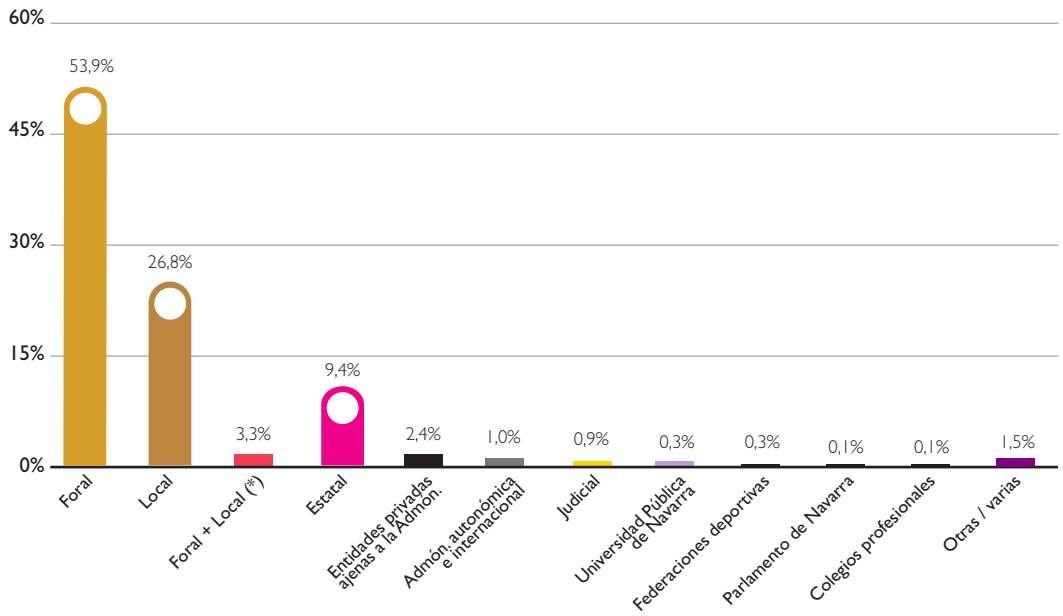
En tres quejas, la Administración destinataria fue la Universidad Pública de Navarra (0,3%).

Las quejas referidas a federaciones deportivas fueron tres (0,3%).

Referida a la actuación del Parlamento de Navarra, se presentó una queja (0,1%).

Frente a la actuación de colegios profesionales, se presentó una queja (0,1%); concretamente, frente al Colegio de Abogados de Pamplona.

Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas



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

El número de quejas presentadas en relación con la actuación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, con independencia de la materia sobre la que versa la queja, es el siguiente:

DEPARTAMENTOS	Nº quejas	%
Educación	153	29,8%
Derechos Sociales	97	18,9%
Salud	82	16,0%
Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	70	13,6%
Relaciones Ciudadanas e Institucionales	34	6,6%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	30	5,8%
Hacienda y Política Financiera	30	5,8%
Desarrollo Económico	14	2,7%
Cultura, Deporte y Juventud	4	0,8%
TOTAL	**514**	**100,0%**

En estas 514 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 18 quejas que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

También están incluidas 53 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra, 1 que afecta a un departamento y a la Administración de Justicia, 3 que afectan a uno o más departamentos y al Defensor del Pueblo de España, y 1 que afecta a dos departamentos y al Colegio Oficial de Médicos de Navarra.

Por **entidades locales**, recibieron más de cuatro quejas los ayuntamientos de Pamplona-Iruña (72 quejas), Burlada-Burlata (9), Valle de Egüés-Eguesibar (8), Estella-Lizarra (7) y Cendea de Cizur (5). Recibieron cuatro quejas, los ayuntamientos de Ansoáin-Antsoain, Berrioplano-Berriobeiti, Berriozar, Huarte-Uharte, Olite-Erriberri, Orkoien, Tafalla, Tudela, Valle de Aranguren y Villava-Atarrabia.

La actuación y gestión de los Concejos dio lugar a la presentación de nueve quejas, referida cada una de ellas a un concejo diferente.

Referidas a la actuación de las Mancomunidades, se presentaron 16 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, con 6, 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	
Ablitas	2
Adiós	2
Altsasu-Alsasua	3
Andosilla	2
Ansoáin-Antsoain	4
Aoiz-Agoitz	2
Valle de Aranguren	4
Arguedas	1
Artajona	3
Atetz-Atez	3
Azagra	2
Bakaiku	1
Barañáin-Barañain	2
Barillas	1
Basaburua	1
Baztan	1
Beire	2
Bera	1
Beriáin	1
Berrioplano-Berriobeiti	4
Berriozar	4
Bertizarana	2
Biurrun-Olcoz	2
Buñuel	1
Burlada-Burlata	9
Cabanillas	1
Carcastillo	1
Cascante	3
Castejón	1
Cendea de Cizur	5
Corella	3
Cortes	2
Desojo	1
Dicastillo	1
Distrito de Aberin	1
Distrito de Igúzquiza	1
Estella-Lizarra	7
Esteribar	2
Galar	1
Goñi	1
Huarte-Uharte	4
Lapoblación-Meano	1
Larraga	1
Leitza	3
Lizoáin-Arriasgoiti/Lizoain-Arriasgoiti	2
Los Arcos	1
Lumbier	3
Mendavia	3
Murillo el Fruto	1
Noáin (Valle de Elorz)	3
Obanos	1
Ochagavía-Otsagabia	1
Olite-Erriberri	4
Orkoien	4
Pamplona-Iruña	72
Pueyo	1
San Adrián	2
Sangüesa-Zangoza	2
Sorlada	1
Tafalla	4
Torres del Río	1
Tudela	4
Ultzama	1
Urroz Villa	3
Uterga	1
Valle de Egüés-Eguesibar	8
Valtierra	1
Vidángoz-Bidankoze	1
Villava-Atarrabia	4
Zizur Mayor-Zizur Nagusia	3
TOTAL	**232**

Concejos	
Concejo de Arraitz-Orkin	1
Concejo de Beunza	1
Concejo de Galbarra	1
Concejo de Latasa	1
Concejo de Urdaitz-Urdániz	1

Mancomunidades	
Mancomunidad de Aguas del Moncayo	3
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	6
Mancomunidad de la Ribera	1
Mancomunidad de Sakana	1
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	2
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Olite	1
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de Irati	1
TOTAL	**16**

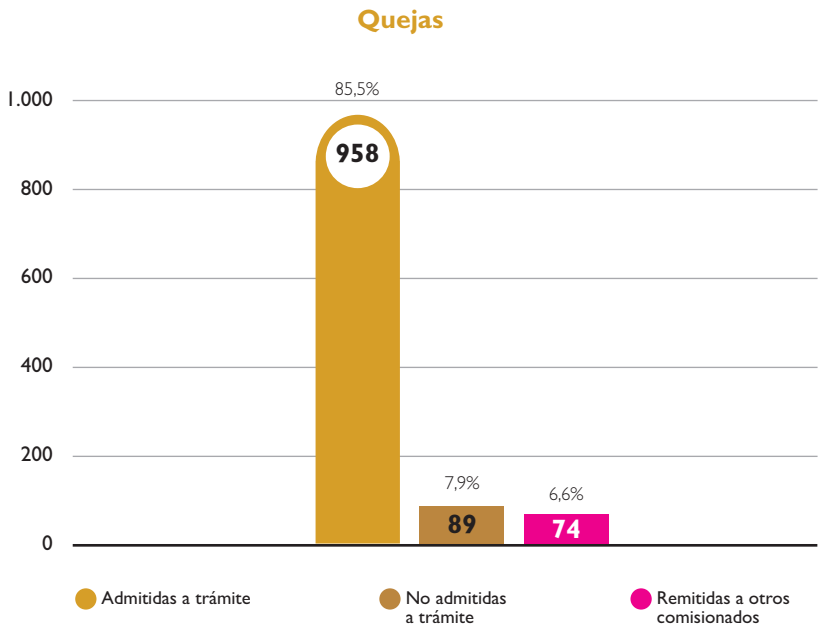
TOTAL	**257**

En estas 257 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 7 quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra.

Además, hay que añadir que dos quejas se refieren a las entidades locales de Navarra en general, es decir, sin especificar ninguna entidad local en concreto.

2.3. QUEJAS ADMITIDAS.

Las quejas admitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra para su tramitación fueron 958, lo que representa un porcentaje de un 85,5% respecto del total de 1.121 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 ofrecen a los ciudadanos todas las posibilidades que brinda la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, para permitir su tramitación. No obstante, se dan casos (un 7,9% 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:

- Considerar que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (24 casos).
- No apreciarse a limine la existencia de irregularidad (18 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 (11 supuestos).
- Desistir los propios ciudadanos de la queja presentada (7 casos).
- Reiterar un asunto ya tratado y finalizado anteriormente (6 supuestos).
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (5 casos).
- Tratarse de asuntos de carácter jurídico-privado (5 supuestos).
- No apreciarse pretensiones concretas (3 asuntos).
- Plantear asuntos en que el ciudadano carece de un interés legítimo (3 supuestos).
- Apreciar que existe un perjuicio a terceros (2 casos).
- Haber superado el plazo de un año, previsto en la Ley Foral, para plantear una queja (2 supuestos).
- Considerar que la queja es anónima, al no identificarse debidamente el promotor de la queja (un caso).
- No aportar los ciudadanos los datos e información solicitados desde la institución (un supuesto).
- Tratarse de una duplicidad, es decir, de un asunto ya planteado con anterioridad por la misma persona (un caso).

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 921 quejas presentadas en el año 2017, 74 fueron remitidas a otros altos comisionados parlamentarios, por entender que eran de su competencia.

A la Defensora del Pueblo de España se le remitieron, por ser asuntos que se entendían de la competencia estatal, 67 quejas.

De las siete quejas restantes, dos se remitieron al Ararteko del País Vasco, y una a cada uno de los siguientes defensores del pueblo autonómicos: Defensor del Pueblo Andaluz, Diputado del Común (Canarias), Procurador del Común (Castilla y León), Síndic de Greuges de Catalunya y Valedora do Pobo (Galicia).

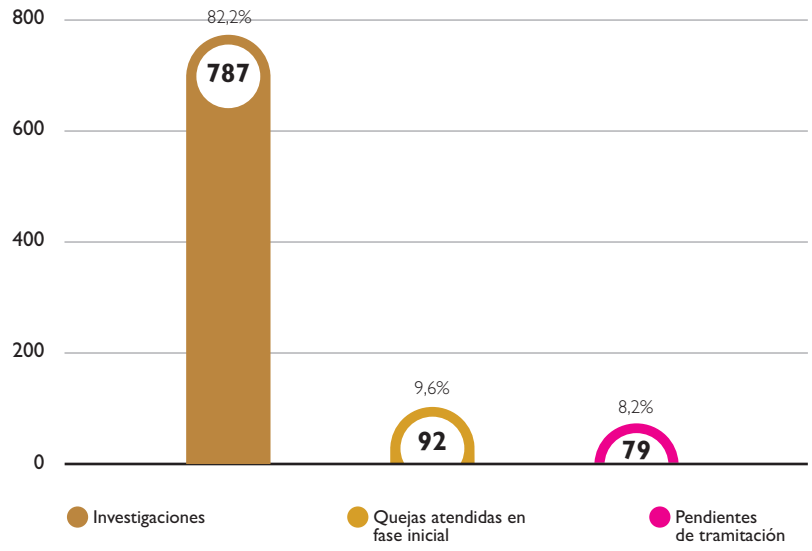
En estos casos, la institución mantiene relación permanente, tanto con estos comisionados parlamentarios como con las personas que han presentado la queja, a efectos de facilitar a estos el envío y recepción de documentación o el asesoramiento que puedan requerir.

2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.

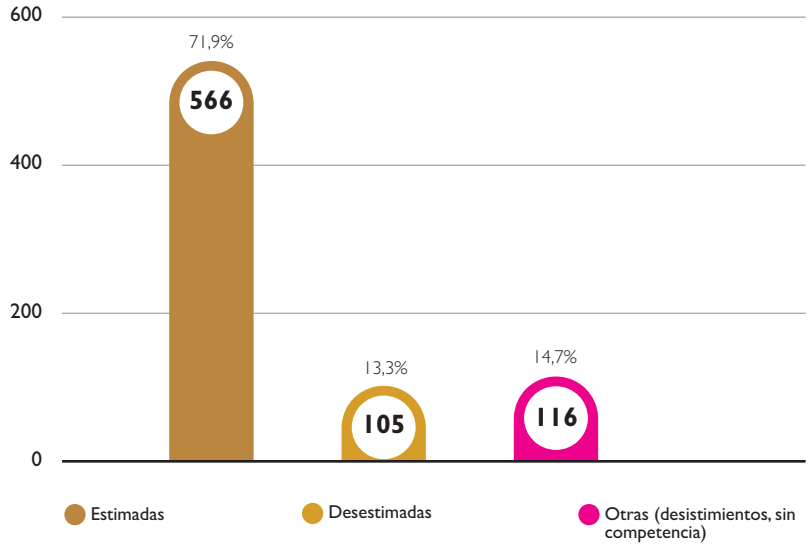
Los 958 expedientes de queja admitidos dieron lugar a la realización de 787 investigaciones, es decir, fueron investigados por el Defensor del Pueblo de Navarra el 82,2% de los expedientes de queja admitidos.

En 92 expedientes, la cuestión planteada por los ciudadanos fue resuelta sin necesidad de incoar una investigación, es decir, fueron atendidos en fase inicial. Y también de esos 958 expedientes, 79 se encontraban pendientes de tramitación al 31 de diciembre.

Expedientes de queja admitidos (958)



Investigaciones (787)



Tras la investigación:

- El Defensor del Pueblo de Navarra estimó que el reclamante tenía razón, total o parcialmente, en 380 expedientes de queja.

- En otros 186 de expedientes de queja, la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra 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 105 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.

- 116 expedientes de queja concluyeron por desistimiento de los autores de la queja, por apreciarse falta de

competencia del Defensor del Pueblo de Navarra, por reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente, o por otras causas que llevaron a concluir la intervención.

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 (380 casos), bien porque, con motivo de la comunicación de la investigación a la Administración, se lograra para el ciudadano la satisfacción de su pretensión (186 casos), quedaron estimadas, total o parcialmente, 566 quejas de los ciudadanos, lo que representa el 71,9% de los 787 expedientes de queja investigados.

2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.

Los 380 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 380 resoluciones, comprensivas, a su vez, de un total de 484 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 VI 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 2017.

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

Materia	Nº Resol.	Recomend.	Recordat. Deb. Legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	TOTAL 2017
Educación	49	24	6	21	7	58
Función pública	40	24	16	7	5	52
Bienestar social	39	23	12	14	0	49
Acceso a un empleo público	33	24	11	6	4	45
Medio ambiente	33	27	15	0	3	45
Vivienda	24	8	0	21	1	30
Hacienda	24	11	7	4	7	29
Urbanismo	22	18	6	1	0	25
Sanidad	20	10	5	5	1	21
Tráfico	13	9	3	3	1	16
Servicios públicos	12	5	4	7	1	17

Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	9	7	5	2	0	14
Obras públicas	9	10	3	0	0	13
Seguridad ciudadana	8	4	8	1	0	13
Bienes de las Administraciones públicas	6	4	4	0	0	8
Transparencia	6	5	1	2	0	8
Deporte	5	2	3	1	1	7
Funcionamiento de las entidades locales	5	2	2	2	0	6
Euskera	5	1	2	1	1	5
Trabajo	4	1	1	2	1	5
Agricultura	4	3	0	1	0	4
Protección de datos personales	3	3	2	0	0	5
Justicia	2	1	1	0	0	2
Memoria histórica	2	2	0	0	0	2
Consumo	1	0	1	1	0	2
Energía	1	0	2	0	0	2
Cultura	1	0	1	0	0	1
TOTAL	**380**	**228**	**121**	**102**	**33**	**484**

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 228 recomendaciones (el 47,1% del total de la suma de recomendaciones, recordatorios y sugerencias).

Le siguen las sugerencias, con 135 (27,9%), siendo 33 de ellas normativas.

Han sido formulados 121 recordatorios de deberes legales (25%).

De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en más de siete de cada diez veces que se dirige a la Administración. En el 25% de los casos, recuerda deberes legales a las distintas administraciones afectadas.

Por materias, es educación la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron. Le siguen, por este orden: función pública, bienestar social, medio ambiente y acceso a un empleo público. Hacienda es otra de las materias destacadas, por delante de vivienda, urbanismo y sanidad.

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: 67 resoluciones.
- El Departamento de Derechos Sociales: 49 resoluciones.

- El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña: 49 resoluciones.
- El Departamento de Salud: 35 resoluciones.
- El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 29 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 17 resoluciones.
- El Departamento de Hacienda y Política Financiera: 16 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Estella-Lizarra: 7 resoluciones.
- La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: 7 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Burlada-Burlata: 6 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Económico: 5 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Valle de Egüés-Eguesibar: 5 resoluciones.

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

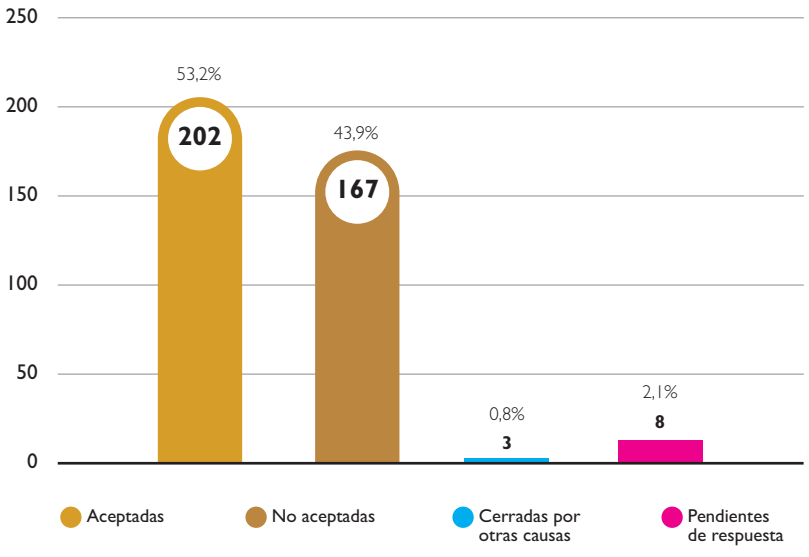
Del total de 380 expedientes de queja en que se formularon resoluciones, en el momento de cierre de la redacción de este capítulo, las Administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 372 de ellas (97,9%):

- En 202 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución, cifra que supone un 53,2% del total.
- En otros 167 casos (43,9% del total), rechazó la propuesta.

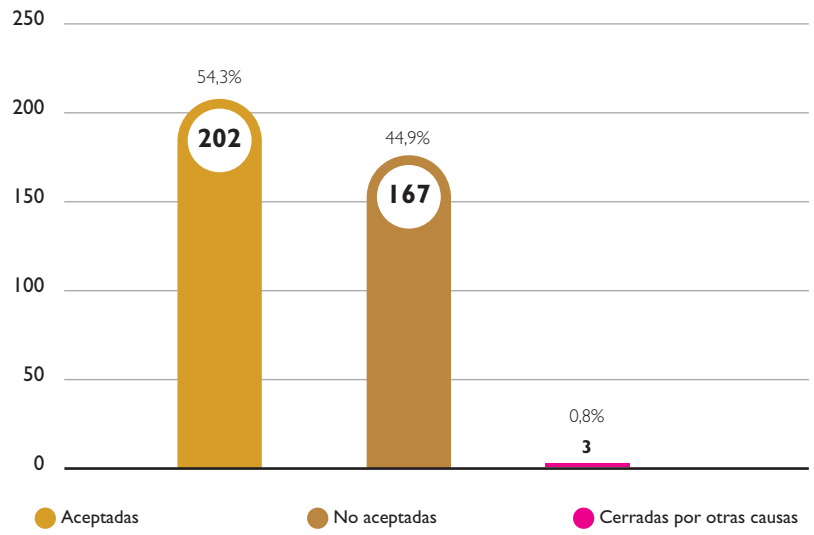
Tres expedientes fueron cerrados por otras causas, sin que fuera necesaria la aceptación o rechazo expreso de la Administración.

A la hora de cierre de este capítulo, quedaban, por tanto, pendientes de respuesta por parte de las Administraciones públicas ocho resoluciones, que representan el 2,1% del total.

Resoluciones dictadas en 2017



Resoluciones dictadas y respondidas en 2017

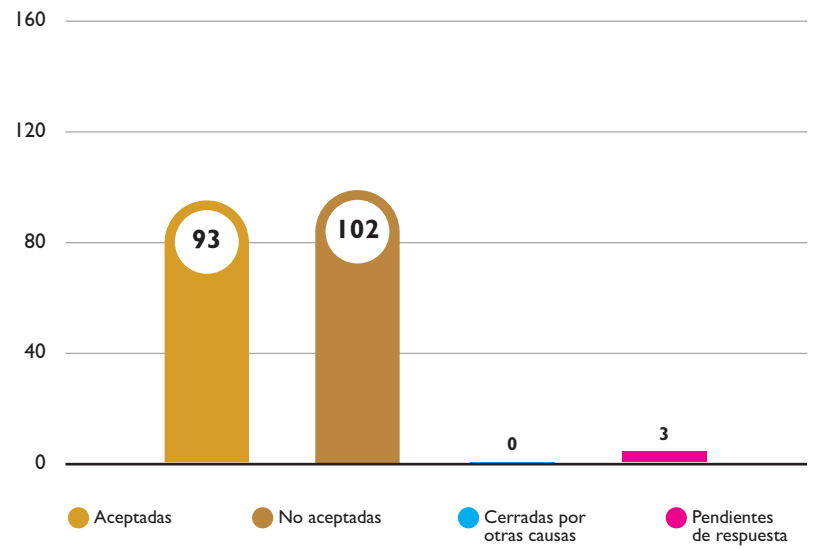


Si no se tienen en cuenta las resoluciones que han quedado pendientes de respuesta (puesto que todavía se desconoce el sentido de la contestación), el porcentaje de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas es del 54,3%. Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en uno de cada dos expedientes.

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 de deberes legales), por haberse logrado con su aceptación una solución efectiva al asunto planteado por los ciudadanos.

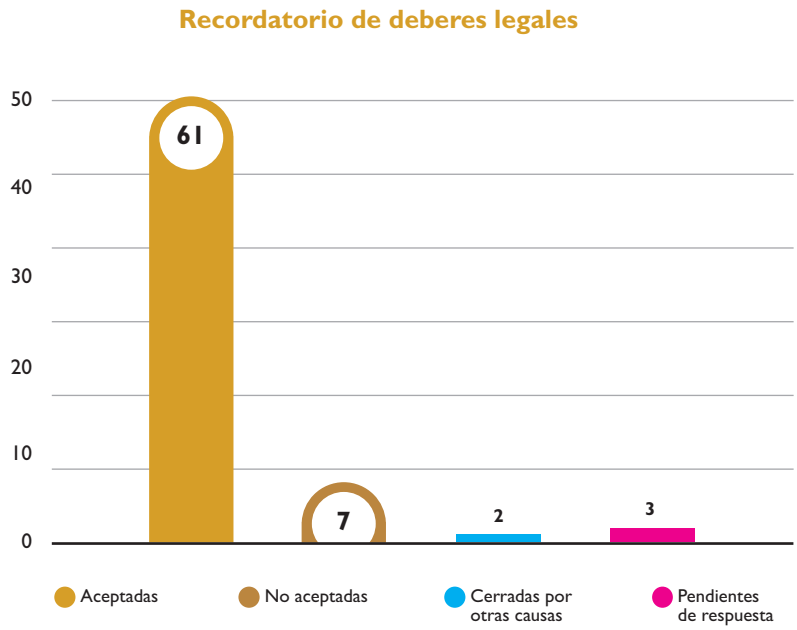
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de expedientes de queja afectados.

Recomendaciones

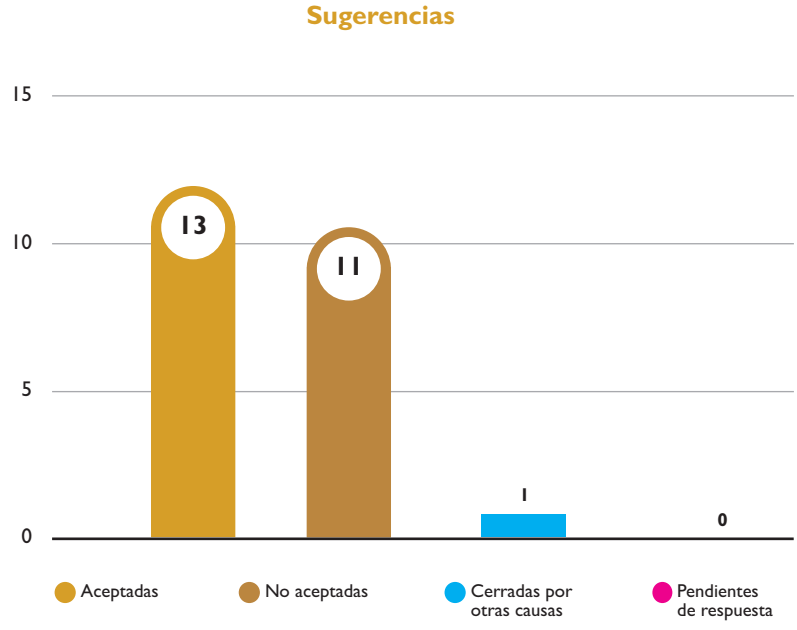


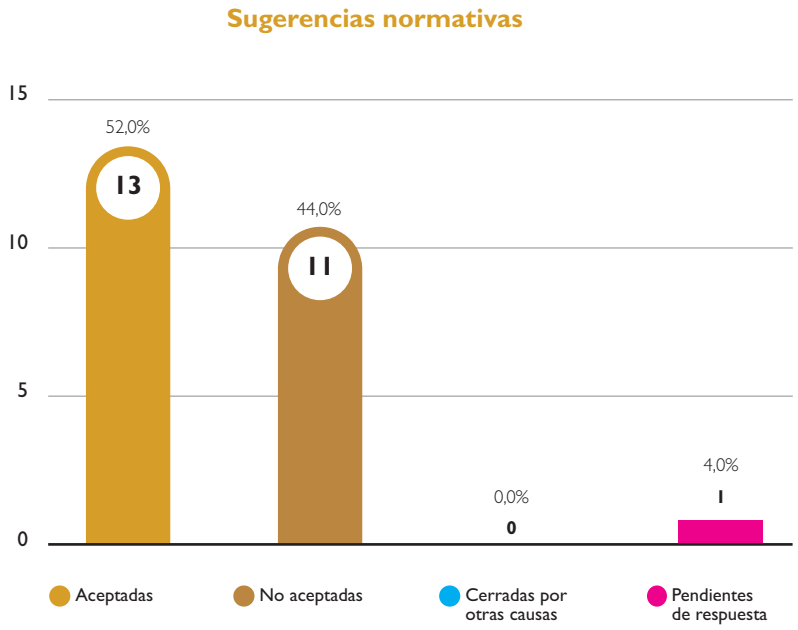
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones es de un 47,7% sobre el total de respuestas de la Administración.

El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales emitidos en 2017 es del 89,7%.



El porcentaje de aceptación de las sugerencias sobre el total de respuestas de la Administración es del 42,7%.





El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 54,2% 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 2017, 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 2017	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
Gobierno de Navarra	224	106	112	2	4	48,2%	1,8%
Entidades locales	153	96	52	1	4	64,4%	2,6%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	3	0	3	0	0	0,0%	0,0%
TOTAL	**380**	**202**	**167**	**3**	**8**	**54,3%**	**2,1%**

Si también se tiene en cuenta el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2016, esto es, la aceptación o no aceptación de resoluciones formuladas con anterioridad a 2017 y respondidas durante este año, los porcentajes de aceptación varían del 54,3 al 51,7%:

Expedientes de queja con resol. respondidos en 2016	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
Gobierno de Navarra	267	123	138	2	4	47,1%	1,5%
Entidades locales	192	110	77	1	4	58,8%	2,1%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	3	0	3	0	0	0,0%	0,0%
TOTAL	**462**	**233**	**218**	**3**	**8**	**51,7%**	**1,7%**

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 2017 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, hayan sido emitidas en el año 2017 o en años anteriores. Por ello, los datos difieren de los que aparecen al final del punto 2.6 porque, en ese caso, se trata de las resoluciones que se dirigieron a las administraciones en 2017, mientras que las de este epígrafe son las resoluciones que se respondieron por las administraciones.

Las administraciones han sido ordenadas de mayor a menor porcentaje de aceptación.

Resoluciones respondidas en 2016: Administraciones con 3 o más expedientes de queja con resolución respondidas en 2017	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptada sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Cultura, Deporte y Juventud	6	5	1	0	83,3%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	21	14	7	0	66,7%
Desarrollo Económico	5	3	2	0	60,0%
Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	34	18	15	1	52,9%
Salud	42	20	21	1	47,6%
Derechos Sociales	59	28	31	0	47,5%
Hacienda y Política Financiera	18	7	11	0	38,9%
Educación	76	28	48	0	36,8%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Berriozar	3	3	0	0	100,0%
Urroz Villa	3	3	0	0	100,0%
Valle de Egüés-Eguesibar	7	6	1	0	85,7%
Estella-Lizarra	7	5	2	0	71,4%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	7	5	2	0	71,4%
Burlada-Burlata	6	4	2	0	66,7%
Cascante	3	2	1	0	66,7%
Pamplona-Iruña	56	30	25	1	53,6%
Huarte-Uharte	4	1	3	0	25,0%
Olite-Erriberri	4	1	3	0	25,0%
Tudela	4	0	4	0	0,0%
% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas de las dictadas en 2017					**5,17%**

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 Cultura, Deporte y Juventud, Desarrollo Rural, Medio Ambiente, y Administración Local y Desarrollo Económico. Como menos receptivos, aparecen por este orden, los Departamentos de Educación, Hacienda y Política Financiera y Derechos Sociales.

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

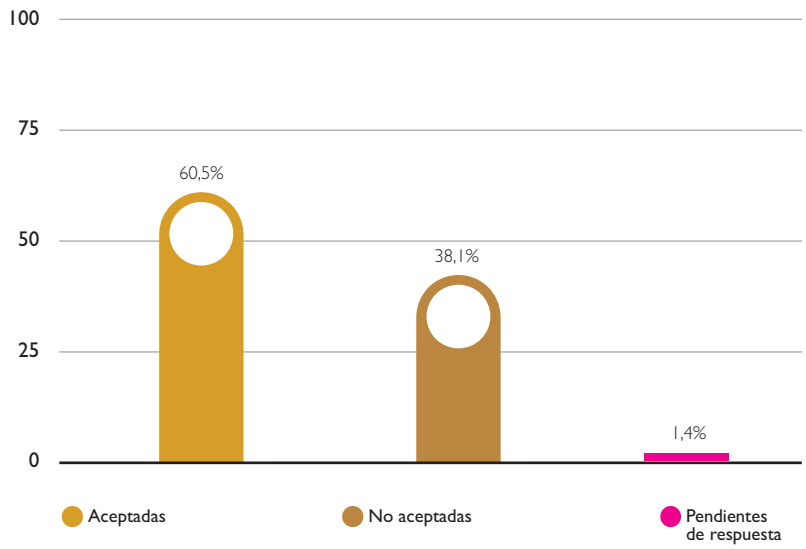
En el Capítulo V de este informe, se incluye la información relativa a los expedientes de queja en los que la Administración pública supervisada aceptó o no la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra.

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 51,7% 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 61,4%**.

Este porcentaje recoge la aceptación de las resoluciones emitidas en 2017, así como la aceptación de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2016, 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.

Grado de aceptación: 61,40%



2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS.

El número de quejas presentadas en 2017 se distribuye por materias de la manera que figura en el siguiente listado:

Materia	QUEJAS					
	2017		2016		Variación	
Educación	156	16,94%	70	8,43%	86	122,86%
Función pública	96	10,42%	108	13,01%	-12	-11,11%
Bienestar social	86	9,34%	75	9,04%	11	14,67%
Medio ambiente	66	7,17%	47	5,66%	19	40,43%
Acceso a un empleo público	56	6,08%	65	7,83%	-9	-13,85%
Sanidad	55	5,97%	50	6,02%	5	10,00%
Hacienda	48	5,21%	46	5,54%	2	4,35%
Vivienda	35	3,80%	33	3,98%	2	6,06%
Urbanismo	33	3,58%	42	5,06%	-9	-21,43%
Tráfico	30	3,26%	35	4,22%	-5	-14,29%
Seguridad ciudadana	27	2,93%	35	4,22%	-8	-22,86%
Trabajo	25	2,71%	24	2,89%	1	4,17%
Justicia	23	2,50%	32	3,86%	-9	-28,13%
Servicios públicos	23	2,50%	21	2,53%	2	9,52%
Seguridad social	22	2,39%	24	2,89%	-2	-8,33%
Consumo	20	2,17%	10	1,20%	10	100,00%
Euskera	17	1,85%	16	1,93%	1	6,25%
Transparencia	13	1,41%	13	1,57%	0	0,00%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	12	1,30%	7	0,84%	5	71,43%
Bienes de las Administraciones públicas	11	1,19%	7	0,84%	4	57,14%
Funcionamiento de las entidades locales	11	1,19%	11	1,33%	0	0,00%
Obras públicas	11	1,19%	11	1,33%	0	0,00%
Extranjería	9	0,98%	18	2,17%	-9	-50,00%
Deporte	8	0,87%	8	0,96%	0	0,00%
Agricultura	7	0,76%	7	0,84%	0	0,00%
Protección de datos personales	7	0,76%	6	0,72%	1	16,67%
Derecho civil	3	0,33%	1	0,12%	2	200,00%
Memoria histórica	3	0,33%	0	0,00%	3	100,00%
Turismo	3	0,33%	1	0,12%	2	200,00%
Cultura	2	0,22%	6	0,72%	-4	-66,67%
Industria	2	0,22%	0	0,00%	2	100,00%
Energía	1	0,11%	0	0,00%	1	100,00%
Elecciones. Administración electoral	0	0,00%	1	0,12%	-1	-100,00%
TOTAL	**921**	**100,00%**	**830**	**100,00%**	**91**	**10,96%**

En orden descendente de mayor a menor, las doce materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en 2017 han sido las de: educación, función pública, bienestar social, medio ambiente, acceso a un empleo público, sanidad, hacienda, vivienda, urbanismo, tráfico, seguridad ciudadana y trabajo.

Como puede observarse, la primera materia por número de quejas se refiere a **educación**. Su porcentaje de representación sobre el total es del 16,94%.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a **función pública**, que representan un 10,42% sobre el total.

En tercer lugar están las quejas referentes a **bienestar social**, que representan un 9,34% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas referentes a **medio ambiente**, que representan un 7,17% sobre la totalidad de quejas.

El quinto bloque lo ocupan las quejas referidas a **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 6,08% sobre el total.

En sexto lugar se sitúan las quejas sobre **sanidad**, que representan un 5,97% sobre el total.

En séptimo lugar se sitúan las quejas sobre **hacienda**, que representan un 5,21% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas referidas a **vivienda**, que representan un 3,80% sobre el total.

El noveno lugar lo ocupan las quejas relativas **urbanismo**, que representan el 3,58% sobre el total.

En décimo lugar se sitúan las quejas referidas a **tráfico**, que representan el 3,26% sobre el total.

El resto de las materias no alcanza el 3% 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 VI 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 a un 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 2017 se han presentado **56** 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:

- Una ciudadana formula una queja referente a la selección para desempeñar puestos de enfermería en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: no entiende cómo las bases para la selección en Navarra son tan diferentes de las que se aplican en Osakidetza, de tal manera que a profesionales con experiencia que no han trabajado nunca en la Comunidad Autónoma Vasca se les valora y tienen más posibilidades de trabajar y mejores condiciones laborales en esta última comunidad que en Navarra, donde ha ejercido durante tantos años y donde se formó en la Universidad Pública de Navarra. **Q17/9**.

- Una ciudadana, residente en Tudela, interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha declarado como "no disponible" en todas las listas de contratación temporal como docente de la especialidad Educación Primaria en castellano, como consecuencia de haber considerado el Departamento que rechazó tres ofertas de empleo en Pamplona. **Q17/39**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de las listas de contratación temporal, tras haber renunciado a una plaza ofertada por encontrarse en situación de incapacidad temporal. **Q17/54**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja en la que expone que solicitó al Departamento de Educación la información sobre los llamamientos que se realizan los viernes a partir de las 12 horas de la noche (llamamientos voluntarios para que los docentes interesados puedan apuntarse en la especialidad e idioma que se requiera), sin haber obtenido respuesta, por lo que solicita que se recomiende a ese departamento que entregue la documentación solicitada y que publique en la página web todas las solicitudes de inscripción desde las 12 horas y las contrataciones que se realicen. **Q17/113**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud no prevé la adjudicación de plazas para puestos de trabajo en ambulancias medicalizadas a especialistas en cuidados médicos intensivos. **Q17/128**.

- Un sindicato de empleados de los servicios públicos de Navarra y un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra interponen una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha cometido presuntas irregularidades en el llamamiento realizado para cubrir puestos de Titulado Superior en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare: no encontrarse vigentes las listas de aspirantes para la contratación temporal del puesto de trabajo de Titulado Superior, haber contratado a dos personas para desempeñar el puesto de trabajo de Titulado Superior utilizando las listas de aspirantes para la contratación temporal de Psicólogos, restringir la convocatoria al título de Psicólogo, y, vulnerar el artículo 8 de la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se aprueban normas de gestión de la contratación temporal. **Q17/130**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no le permite presentarse a las listas de contratación temporal del puesto de docente de la asignatura de física y química, aun habiendo obtenido el máster que le habilita para ello. **Q17/135**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no ha llevado a cabo en los términos legalmente establecidos la publicidad del acto de adjudicación de plazas vacantes de contratación temporal de personal no docente, habiendo quedado excluida por no haber acudido al mismo. **Q17/165**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha modificado el orden de prioridad por discapacidad en el llamamiento para las listas de auxiliar administrativo, alterando así las bases de la convocatoria y no reconociéndole preferencia en el mismo. **Q17/175**.

- Tres ciudadanas interponen una queja porque consideran que el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, dispensa un trato discriminatorio a los trabajadores de la Administración Núcleo del Gobierno de Navarra, respecto a los trabajadores de otros departamentos (Educación y Salud) en lo que al acceso, baremo y permanencia en las listas de contratación respecta. **Q17/181**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, incluye, entre las pruebas físicas a realizar para acceder a un puesto de bombero, el desplazamiento sobre una barra de equilibrio situada a dos metros de altura, la cual entraña una excesiva peligrosidad para los aspirantes durante los entrenamientos y durante la celebración de la prueba, y considera que la capacidad de equilibrio puede ser igualmente medida en una altura inferior. **Q17/222**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha cometido presuntas irregularidades en el llamamiento realizado para cubrir puestos de Titulado Superior en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare: no encontrarse vigentes las listas de aspirantes para la contratación temporal del puesto de trabajo de Titulado Superior, haber contratado a varias personas para desempeñar el puesto de trabajo de Titulado Superior utilizando las listas de aspirantes para la contratación temporal de Psicólogos, restringir la convocatoria al título de Psicólogo, vulnerar la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se aprueban normas de gestión de la contratación temporal, e incumplir la Orden Foral 199/2004, de 30 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se establece el procedimiento de constitución y gestión de las listas de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo en situación de servicios especiales para la formación. **Q17/324**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud ha cometido presuntas irregularidades en los llamamientos realizados para cubrir puestos de auxiliar administrativo en el Complejo Hospitalario de Navarra, por cuanto no se ha respetado el orden de prelación de las listas cortas y se está llamando a personas que se encuentran por detrás de su puesto. Señala que no se responde a ninguna de sus instancias en las que describe la situación y solicita explicaciones. **Q17/359**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación exige la acreditación, a los aspirantes a docentes de Enseñanza Secundaria, Escuelas Oficiales de Idiomas y Formación Profesional, con titulación universitaria, de estar en posesión de un máster en Formación Pedagógica y Di-

dáctica, generando, además de un perjuicio económico, una situación discriminatoria, por cuanto a los titulados de grado superior se les requiere únicamente haber cursado sesenta horas de formación pedagógica. **Q17/393**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud ha dejado de aplicar cualquier preferencia en el llamamiento a favor de las personas con discapacidad de grado igual o superior al 33 por 100 en las listas de contratación de celadores, tanto de larga como de corta duración. Q17/407.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le llama para cubrir un puesto de profesora de religión católica del Cuerpo de Enseñanza Secundaria, cuando es la primera de la lista de contratación y solicita que se le indemnice al haber incurrido la Administración en un error. Q17/440.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud, en la gestión de las listas abiertas para la contratación temporal de personal, no valora los servicios prestados en los centros sanitarios privados, suponiendo una vulneración de los principios de igualdad y de mérito. Q17/442.

- Seis ciudadanos y un sindicato presentan quejas porque el Departamento de Educación no atiende las dificultades que los titulados en Fisioterapia encuentran para acceder al máster en Formación Pedagógica y Didáctica, que dicho departamento exige a los aspirantes a docentes de Enseñanza Secundaria, Escuelas Oficiales de Idiomas y Formación Profesional, y, en consecuencia, no valora la ampliación a estos titulados del plazo para acreditar dicha formación, o su falta de exclusión de la lista de contratación temporal en la que figuran. **Q17/457, Q17/491, Q17/492, Q17/493, Q17/500, Q17/501 y Q17/513**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y el Colegio de Médicos de Pamplona-Iruña, no facilitan la obtención del certificado médico oficial exigido en determinadas convocatorias de empleo público, y solicita que se posibilite, entre otros, su adquisición a través de internet. **Q17/559**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no ha aplicado la preferencia en el llamamiento a favor de las personas con discapacidad para la realización del curso de formación básica y práctica exigido a los aspirantes a puestos de operador auxiliar de coordinación. **Q17/582**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha proporcionado una información incorrecta e incompleta en relación con el procedimiento de adjudicación de contratos del personal docente para el curso 2017/2018, así como porque ha convocado a un número de aspirantes para la especialidad de Física y Química inferior, en términos relativos, al de convocatorias similares precedentes, doble circunstancia que ha provocado que no se le haya adjudicado una plaza en dicha especialidad. **Q17/609**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud ha publicitado en distintos medios de comunicación una oferta de contratos de larga duración para ocho especialidades médicas, cuando existen personas en listas de contratación que se encuentran trabajando con contratos tempo-

rales de pocas horas o pocos días de duración. **Q17/612**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no le ha computado, a efectos de contratación, el tiempo trabajado en un hospital de Barcelona como servicio prestado en Administraciones públicas, ni como servicio prestado en centro sanitario privado, resultando disminuida considerablemente su puntuación. **Q17/633**.

- Un sindicato de funcionarios formula una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a una solicitud de convocatoria de plazas de Cátedra de Repertorio para Piano en el Conservatorio Superior de Música para el curso 2017/2018. **Q17/638**.

- Una sociedad de especialistas en microbiología clínica presenta una queja porque el Departamento de Salud no valora, para la contratación temporal de personal de temporal, como venía haciendo, los méritos científico-profesionales distintos de la prestación de servicios en la Administración pública. **Q17/651**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud ha procedido a la apertura de ciertas listas de contratación de personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (Resolución 1618E/2017, de 8 de septiembre, del Director del Profesionales del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea) y únicamente admite como aspirantes, a personas tituladas que hayan finalizado sus estudios en el año 2017. **Q17/658**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha excluido de la oposición para el puesto de Gestor e Investigador Auxiliar de Hacienda, por no haber presentado la solicitud de admisión en el modelo oficial de instancia. **Q17/670**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha incumplido, a su juicio, la normativa administrativa vigente en materia de suspensión de actos administrativos, al haber contratado para puestos de Titulado Superior en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare a personas procedentes de listas que debieran encontrarse suspendidas, así como en materia de plazos de resolución, por no haberle contestado a recursos de alzada presentados al respecto. **Q17/675**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha hecho figurar como no disponible en las listas de contratación temporal para puesto de auxiliar administrativo (nivel D), como consecuencia de su renuncia a un puesto de nivel E. **Q17/683**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha procedido a la contratación de docentes que carecen de la formación pedagógica y didáctica exigida, habiendo sido anteriormente excluida de las listas de contratación temporal por dicho motivo. **Q17/702**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, dificulta la acreditación de conocimientos de mecanografía para el acceso a puestos de la Administración de Justicia, en concreto, a puestos del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa, por cuanto no adopta las medidas pertinentes para reconocer oficialmente centros de formación que expidan los diplomas o certificaciones contemplados en la

normativa de aplicación como vía de acreditación. **Q17/720**.

- Tres ciudadanas y un sindicato de funcionarios muestran su queja porque el Departamento de Educación ha anunciado la convocatoria en 2018 de 73 plazas de Maestro, recogidas en la Oferta Pública de Empleo de 2015, y ser la Comunidad Foral de Navarra la única comunidad en ofertar plazas en dicho año 2018, con el consiguiente "efecto llamada", por lo que solicitan que se retrase la **prueba a 2019. Q17/730, Q17/732, Q17/734 y Q17/736**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra se demora en exceso en resolver un recurso de alzada presentado frente a la valoración que el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar asigna al conocimiento de euskera en la convocatoria para la provisión de puestos de trabajo de oficial administrativo. **Q17/770**.

- Un ciudadano interpone una queja en la que expone que el Departamento de Educación le ha excluido de las listas específicas para la incorporación de aspirantes a profesor de secundaria, pese a haber presentado la documentación requerida, y que no ha obtenido contestación a su recurso de alzada y a una reclamación planteada al respecto. **Q17/771**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, exige, en la convocatoria para la provisión de puestos de trabajo de Técnico Superior en Juventud, un temario que considera excesivamente genérico e indeterminado, por lo que solicita que se concrete este en aras de una mayor transparencia, igualdad de oportunidades en el acceso al empleo público y seguridad jurídica de los aspirantes. **Q17/781**.

- Un sindicato de empleados de los servicios públicos de Navarra y un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra, interponen una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no les contesta a varias reclamaciones presentadas relativas a presuntas irregularidades cometidas en el llamamiento realizado para cubrir puestos de Titulado Superior en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, así como porque dicha falta de respuesta provoca un menoscabo en el ejercicio de la labor sindical. **Q17/803**.

- Una ciudadana presenta queja porque considera que el Departamento de Salud ha cometido irregularidades en los llamamientos realizados para cubrir un puesto de telefonista en el Complejo Hospitalario de Navarra: expone que tiene el número 154 en la lista de contratación temporal corta y se ha contratado a una persona que está en el número 405. **Q17/808**.

B. En relación con las entidades locales de Navarra:

- Una asociación de funcionarios de Navarra presenta dos quejas porque considera que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha cometido irregularidades en la composición del tribunal calificador para unas pruebas selectivas para la constitución de la lista de Título de Grado Medio de Jardines: no haber comunicado fecha y hora de las pruebas de la convocatoria al delegado sindical que, por turno de reparto, le había tocado en representación de la Comisión de Personal. **Q17/80 y Q17/114**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base

de la zona de Olite ha contratado a una nueva trabajadora social, tras haberse visto su jornada laboral reducida poco tiempo atrás, así como porque, para dicha contratación, se ha utilización la lista de aspirantes cuya convocatoria había sido elaborada ad hoc para la cobertura de su puesto durante su baja por maternidad. **Q17/209**.

- Dos ciudadanas interponen una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha modificado el baremo de méritos de la convocatoria de contratación temporal de trabajador familiar, otorgando idéntica valoración a los servicios prestados en Administraciones o empresas públicas y a los prestados en empresas privadas contratadas por la Administración, considerando dicha equiparación vulneradora de los principios de igualdad, mérito y capacidad que deben imperar en la contratación pública. **Q17/297**.

- Una ciudadana formula una queja por lo que considera irregularidades en la convocatoria del Ayuntamiento de Estella-Lizarra para un puesto de orientador/a laboral para la inserción en la escuela taller de la localidad: exclusión de los títulos de Sociología y Psicología, mayor valoración de la prueba escrita que de los méritos, mayor valoración de la experiencia en la administración pública que en el ámbito privado, baja puntuación de la formación complementaria, excesiva valoración de los idiomas y de la entrevista respecto a la experiencia laboral, y breve plazo para la presentación de candidaturas que debía hacerse en persona. **Q17/370**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz) ha cubierto una plaza de conserje de un colegio público mediante la designación interina de un empleado de servicios múltiples, en lugar de cubrirla a través del llamamiento de los aspirantes incluidos en la lista creada a tal efecto. **Q17/669**.

- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti no les facilita una copia del primer ejercicio de tipo test de las pruebas de la convocatoria temporal para un puesto de oficial administrativo del Ayuntamiento, en la que participan como aspirantes. **Q17/755 y Q17/759**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra ha modificado las bases de una convocatoria para la provisión de tres puestos de trabajo de Agente de Policía con destino al Cuerpo de Policía Local, con el fin de dar ejecución a una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, que anuló la exigencia del conocimiento del euskera en el turno de promoción. Considera que la modificación va más allá de lo resuelto por el TAN, con la consecuencia final de que, siendo el aspirante más valorado en el turno libre, puede perder el derecho a la plaza convocada por dicho turno, al poder exigirse ahora como preceptivo, a diferencia de lo previsto inicialmente, el conocimiento de euskera. **Q17/784**.

2.9.2. Agricultura.

Durante el año 2017, se presentaron **7** quejas relacionadas con la agricultura.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le ha catalogado como Agricultor a Título Principal (ATP), por considerar el departamento que su renta no llega al 15% de la renta de referencia exigido y no aceptarle este que sufrió un ac-

cidente y que presentó de manera errónea sus datos económicos. **Q17/63**.

- Cuatro ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, ha ocasionado, como consecuencia de las recientes obras de concentración parcelaria y de modernización de regadío que se han ejecutado en Funes, la pérdida del riego en sus parcelas y la necesidad de compartir hidrante con otras, por lo que solicitan una solución a su problema. **Q17/64**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Consejo Regulador de la Denominación de Origen Calificada "Rioja" no le ha contestado a las alegaciones presentadas en las que muestra su disconformidad con la consideración de su cosecha de uva como "no apta", por superar el máximo permitido de producción, y solicita una indemnización por las pérdidas sufridas al desecharse producción para ajustarse a las normas de vendimia del consejo. **Q17/179**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Andosilla ha acordado una delimitación de los lotes de aprovechamientos de terrenos comunales de cultivo, adjudicados mediante adjudicación vecinal directa, que no se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable. **Q17/191**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, se ha apropiado de una servidumbre de paso, situada en la parcela propiedad de su madre, durante la concentración parcelaria del regadío tradicional de Funes. **Q17/358**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ultzama ha cometido presuntas irregularidades en la adjudicación de aprovechamientos leñosos y en la gestión del área de aprovechamiento micológico situada en dicha localidad: se conceden lotes de leña que superan el límite legal permitido de 6.000 kg, se permite el tránsito de vehículos por caminos del bosque, se cobra a los habitantes del valle por coger setas y hongos, se identifican partes del valle como parque micológico cuando no lo son, y se publicita excesivamente el parque, lo que produce una afluencia masiva de personas. **Q17/418**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Galbarra se demora en la adjudicación del aprovechamiento de terrenos comunales de cultivo prioritario. Q17/793.

2.9.3. Bienestar social.

En esta materia, se presentaron **86** 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:

- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no les proporciona información del estado y de la situación actual de su hijo, cuya guarda está delegada en el Gobierno de Navarra. **Q17/3**.

- Un ciudadano interpone una queja mediante la que traslada las dificultades que viene atravesando para estar con su hijo, debido a la modificación del régimen de visitas por parte de su expareja y a la denegación del beneficio de justicia para poder defender sus intereses, así como el empeoramiento de su estado anímico como consecuencia de la falta de visitas. **Q17/136**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta en los centros y residencias tuteladas unos controles y seguimientos exhaustivos y personalizados a los menores, a pesar de la amplia casuística de problemas que puede darse. **Q17/147**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Equipo de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (EAIA) de Tudela ha emitido un informe basado en hechos no probados y que ha derivado en la adopción de medidas cautelares, tras concluir la existencia de situaciones de riesgo para sus hijos, estando estos bajo su guarda. **Q17/152**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no gestiona de una forma adecuada el centro de cumplimiento de medidas judiciales en el que se encuentra su hijo. Hace referencia, entre otros, al régimen de visitas, a la información facilitada por el personal y al servicio de cocina. **Q17/200**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no vela por el bienestar de sus dos hijas menores, cuya custodia ostenta la madre de estas, ante la presunta situación de desamparo en la que se encuentran. **Q17/217**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no ha atendido su deber legal de dar una respuesta motivada a las instancias presentadas, mediante las que muestra su disconformidad con la actuación del Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA), así como porque no le ha facilitado la documentación solicitada de todo el procedimiento del cual es parte interesada. **Q17/399**.

- Una ciudadana formula una queja porque no se encuentra conforme con el funcionamiento de un punto de encuentro familiar situado en Pamplona, al cual tiene que acudir para realizar el intercambio de sus hijos con su padre biológico, por cuanto considera que los informes de seguimiento realizados por los profesionales son acordes con los intereses del padre y no reflejan el estado de salud de sus hijos o que ella es víctima de violencia de género. **Q17/405**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Diputación Foral de Gipuzkoa ejerce de una forma deficiente la tutela que ostenta sobre su hijo, así como porque no le facilita el acceso a toda la documentación solicitada al respecto. **Q17/428**.

- Una ciudadana formula una queja porque se encuentra disconforme con un informe elaborado por un trabajador de un punto de encuentro familiar y que se presentó en un procedimiento judicial con motivo de un cambio de centro escolar de su hijo, y desea el traslado a otro punto de encuentro familiar. **Q17/535**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Foral de Navarra utiliza vehículos oficiales en el traslado de menores que se encuentran en centros de cumplimiento de medidas judiciales, en lugar de emplear vehículos que permitan discreción. **Q17/550**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en exceso en ejecutar una sentencia dictada por la Audiencia Provincial de Navarra, en virtud de la cual se estima el retorno progresivo de su hija, actualmente en acogimiento familiar simple, a su familia biológica. **Q17/642**.

- Un ciudadano formula una queja porque la entidad que gestiona el piso donde reside su hijo, tutelado por el Gobierno de Navarra, no le reembolsa la cantidad que le entregó a su hijo para abonarse al CA Osasuna en la temporada 2013/2014. **Q17/704**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le especifica las razones que justifiquen el mantenimiento de su hijo bajo el régimen de guarda y custodia de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en un centro de observación y acogida, así como porque no adopta las medidas necesarias para que el menor retorne a vivir con ella. **Q17/723**.

- Un ciudadano interpone una queja porque se encuentra disconforme con la actuación de los Servicios Sociales de Sestao (Bizkaia) y el archivo por parte de la Audiencia Provincial de Navarra por falta de pruebas, de una denuncia que interpuso debido al maltrato que sufre su hija, menor de edad, por parte de la nueva pareja de su expareja. **Q17/761**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y la Policía Foral de Navarra no le proporcionan información acerca del paradero de su hija, fugada de un centro de observación y acogida. **Q17/810**.

- Una ciudadana interpone una queja porque sus hijas no desean acudir a las visitas con su padre. Estas le dicen que, en dichas visitas, aparecen también la nueva pareja de su padre y las hijas de esta. **C17/212**.

- Una ciudadana formula una queja porque considera que los Servicios Sociales de Protección del Menor de Alicante no están actuando correctamente en relación con la situación de su hijo. **C17/1474**.

B. En relación con la inclusión social y la renta garantizada:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha reducido la cantidad que percibe en concepto de renta de inclusión social, alegando, que tanto él como sus compañeros de piso, conforman tres unidades familiares independientes que conviven en el mismo domicilio. **Q17/4**.

- Una ciudadana formula una queja porque desconoce si el Departamento de Derechos Sociales ha procedido a la renovación de la renta de inclusión social que venía percibiendo. **Q17/50**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la renta garantizada, al presumir que existe una relación de afectividad análoga a la relación conyugal con la persona con la que convive, y computar sus ingresos a efectos de reconocer su derecho a la prestación. **Q17/168**.

- Un ciudadano formula una queja general referida a la pobreza y a las políticas públicas para procurar erradicarla, y propone que la Renta Básica sea un derecho universal. **Q17/216**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en abonarle la renta garantizada que le fue concedida, habiendo sido adelantado el pago por Cáritas. **Q17/289**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha extinguido la renta de inclusión social que venía percibiendo por no informar en la solicitud que el padre de su hija convivía con ella en el mismo domicilio. **Q17/315**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha reclamado el reintegro de la renta de inclusión social indebidamente percibida, por no haber presentado un documento acreditativo de la percepción de una pensión de invalidez de Bulgaria. **Q17/349**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la concesión de la renta garantizada por no haber residido en la Comunidad Foral de Navarra al menos con dos años de antelación a la fecha de solicitud de la misma. **Q17/373**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha reducido la cantidad percibida como renta garantizada, por no haber aplicado el sistema de estímulos al empleo y tomar en consideración los ingresos derivados del acceso a un empleo. **Q17/461**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, al calcular la capacidad económica de la unidad familiar, a efectos de determinar el derecho a percibir la renta garantizada, computa como ingresos las pensiones alimenticias entregadas a hijos no convivientes, así como porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña, no procede a concederle una ayuda económica que le permita superar las dificultades que viene atravesando. **Q17/481**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social y el Departamento de Hacienda y Política Financiera, le han venido practicando reiterados embargos de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada. **Q17/541**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no ha gestionado de una forma adecuada su solicitud de renta garantizada, por cuanto no le ha dispensado una correcta información. **Q17/557**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales han incluido en el cómputo de su renta, a efectos del reconocimiento de varias prestaciones sociales, un ingreso extraordinario percibido, lo que ha derivado en la denegación y en la disminución de varias ayudas que venía percibiendo. **Q17/624**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede a empadronarle en su actual domicilio y, en consecuencia, el Departamento de Derechos Sociales le deniega la concesión de la renta garantizada. **Q17/628**.

- Una ciudadana presenta una queja mediante la que denuncia determinadas actuaciones que se vienen dando en una residencia comunitaria, como la divulgación de datos personales, la manipulación de los residentes, el pago de salarios precarios, la falta de condiciones higiénicas o la deficiente asignación de fondos propios y presupuestarios, entre otras. **Q17/725**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Agencia Estatal de la Administración Tributaria le ha practicado un embargo sobre las cantidades percibidas en concepto de renta garantizada. **Q17/727**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no dispone de un sistema de protección a las personas refugiadas durante el periodo que

comprende desde la finalización del programa de acogida de Cruz Roja hasta el cumplimiento de los requisitos de acceso a la renta garantizada. **Q17/772**.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en concederle una subvención que permita cubrir la totalidad de los gastos por la estancia de dos familiares lejanos en la residencia de Lumbier. **Q17/11**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en la ejecución de una sentencia, en virtud de la cual se mantiene a su madre la cuota aportada hasta diciembre de 2014, en concepto de aportación al copago de la asistencia al centro Benito Menni. **Q17/41**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no toma las medidas pertinentes ante las deficiencias y carencias existentes en la residencia para personas mayores de Cascante, así como porque no cubre las plazas que se encuentran disponibles. **Q17/137**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud, el Departamento de Derechos Sociales y la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Zona de Noáin, no acceden al traslado de su madre al Hospital San Juan de Dios, a pesar de las condiciones en las que se encuentra en su domicilio. **Q17/361**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado su solicitud de modificación de la tarifa correspondiente al servicio de atención residencial del que es usuaria. **Q17/545**.

- Un ciudadano formula una queja porque considera que, en varias residencias de la tercera edad en Navarra, no se adecua el menú a los residentes, de acuerdo con sus enfermedades o problemas de salud específicos. **Q17/553 y C17/850**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Departamento de Derechos Sociales pretende trasladar a su hermana, de 62 años de edad y con un grado de discapacidad del 90%, del centro San José a la residencia El Vergel. **C17/298**.

D. En relación con la protección de las personas con discapacidad y la tutela de personas incapacitadas:

- Un ciudadano y una ciudadana presentan una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en otorgar el reconocimiento de discapacidad a su hijo adoptado, lo que afecta negativamente al disfrute de una duración adicional del permiso de maternidad. **Q17/5**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no dota de facultativos suficientes al centro Oncineda, de atención integral a la discapacidad, en Estella-Lizarra, y considera que no se gestiona este centro de manera adecuada. **Q17/132**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no procede a la realización de labores de supervisión del funcionamiento del centro en el que se encuentra su hermano, y desde cuyo ingreso ha sufrido un notable deterioro cognitivo. **Q17/142**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no ha proporcionado a su hijo,

sobre quien ejerce la tutela, una adecuada defensa en el procedimiento judicial en el que ha sido condenado, así como porque no ha actuado con transparencia al facilitar información a la familia acerca de dicho procedimiento y de las cantidades económicas abonadas. **Q17/184**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha incrementado, sin previo aviso, la cuota de la plaza que tiene su hijo en un centro de atención a la discapacidad. **Q17/380**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha reconocido un grado de discapacidad con el que no se encuentra conforme. **Q17/403**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le reconoce ningún grado de discapacidad, a pesar de las enfermedades que padece, que le permita acceder a puestos de trabajo acordes con sus limitaciones. **Q17/464**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no actúa con trasparencia al facilitarle información acerca de la gestión de sus recursos económicos, así como porque no se encuentra conforme con la cantidad de dinero que le es asignada diariamente. **Q17/560**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz no ejecuta las obras necesarias para garantizar la eliminación de las barreras arquitectónicas existentes en el portal del edificio donde reside su padre, quien depende de una silla de ruedas para poder desplazarse, tal y como inicialmente se comprometió. **Q17/581**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas le asigna una cantidad de dinero en el ejercicio de su tutela con la que no se encuentra conforme. **Q17/636**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no autoriza su salida de un centro de salud mental, pese a haber excedido el plazo previsto para su internamiento en el mismo. **Q17/649**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare ha denegado dispensarle a su hijo un servicio de intérprete de lengua de signos española en un curso al que asiste. **Q17/678**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, no adaptan los asientos de las bibliotecas públicas a las necesidades de las personas con discapacidad que hacen uso de sus instalaciones. **Q17/701**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no le reintegra el importe de dos prendas de ropa que han sido extraviadas en el servicio de lavandería. **Q17/710**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, carece de un sistema que permita a quienes no pueden comunicarse verbalmente contactar con el servicio de emergencias, por lo que propone la implantación de una aplicación móvil que utilice un sistema de pictogramas, similar al que vienen implantando otras Comunidades Autónomas. **Q17/733**.

- Un ciudadano formula una queja relacionada con el uso de sujeciones físicas en un centro

residencial de atención a personas discapacitadas. **C17/521**.

E. En relación con la protección de las personas dependientes:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no ha valorado correctamente a su hermana su grado de dependencia, no siéndole reconocido el grado de gran dependencia. **Q17/133**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha desestimado el recurso de alzada interpuesto mediante el que instaba a dicho departamento a llevar a cabo las acciones oportunas con el fin de modificar y adaptar el baremo de valoración de la dependencia a la discapacidad física, y con cuya respuesta se encuentra disconforme por carecer de motivación en cuanto al fondo del asunto planteado. **Q17/263**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado una ayuda por dependencia a su padre, que falleció después de ser reconocido como dependiente y antes de la concesión de dicha prestación económica. **Q17/299**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, como consecuencia de la comisión de varios errores en la tramitación del expediente de valoración de la dependencia de su madre, le ha reconocido el grado de dependencia moderada en lugar del grado de dependencia severa. **Q17/422**.

F. En relación con la protección a las familias:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no ha contestado a una instancia presentada por su hija, en relación con quién debe realizar la renovación del título de familia numerosa cuando los progenitores están divorciados y qué documentación deben presentar para su renovación. **Q17/603**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Estella-Lizarra han inadmitido su solicitud de una subvención para favorecer la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de las trabajadoras autónomas, por presentarla fuera de plazo, pese a que la presentación extemporánea de la misma vino derivada de la errónea información de ambas Administraciones públicas. **Q17/800**.

- Una asociación plantea una queja por la inexistencia de una ley de familias monoparentales y la situación de discriminación de este colectivo. **C17/257**.

G. En relación con la violencia de género:

- Una ciudadana presenta una queja por la delicada situación en la que se encuentra, debido al cúmulo de dificultades físicas, familiares y laborales que viene atravesando. Afirma haber sido víctima de abandono, acoso y maltrato. **Q17/76**.

- El Ayuntamiento de Viana expone la situación actual que está sufriendo una vecina de la localidad, víctima de violencia de género continuada desde hace años por parte de su expareja. **Q17/285**.

- Una ciudadana solicita ayuda y asesoramiento ante los continuos insultos y amenazas por parte de la familia de su ex cónyuge. **C17/92**.

H. En relación con prestaciones económicas con finalidad social:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la ayuda económica de pago periódico por excedencia para el cuidado de familiares que requieren atención directa, continua y permanente, por considerarla incompatible con las ayudas a la dependencia. **Q17/53**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha situado en una posición discriminatoria a los perceptores de la pensión de jubilación, al aumentar únicamente las pensiones de viudedad para su equiparación al salario mínimo interprofesional. **Q17/190**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Burlada ejercen un escaso control sobre el empleo de las prestaciones económicas que son concedidas. **Q17/350**.

- Una ciudadana interpone una queja porque una compañía de suministro eléctrico le ha interrumpido la aplicación del bono social, sin previo aviso, aun disponiendo de un certificado del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) que acredita el cumplimiento de las condiciones para aplicarle el mencionado descuento. **Q17/362**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado el cobro anticipado de la deducción fiscal por pensión de viudedad, por ser el importe superior a la cuantía mínima fijada, resultándole esta situación discriminatoria con respecto a otras viudas que perciben mensualmente por parte de dicho departamento el complemento hasta el salario mínimo interprofesional. **Q17/792**.

- Una ciudadana formula una queja por las dificultades económicas que atraviesa debido a la escasez de su pensión de jubilación por incapacidad y por la necesidad de una vivienda donde residir junto a su hija. **C17/125**.

- Una ciudadana manifiesta su malestar porque el Departamento de Derechos Sociales no contempla a los menores con lesión medular en la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a costear, total o parcialmente, los gastos en valoración neuropsicológica, terapia ocupacional, rehabilitación de la deglución y productos de apoyo para la autonomía personal, realizados entre enero y septiembre de 2017, destinados a menores de 18 años con diagnóstico de daño cerebral adquirido. **C17/1229 y C17/1394**.

- Una ciudadana presenta una queja por la precaria situación económica en la que se encuentra con motivo de las obligaciones tanto hipotecarias como el pago de una pensión de alimentos, que se derivan de su divorcio. **C17/1280**.

I. En relación con la atención prestada por los servicios sociales:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede a la sustitución de las trabajadoras sociales que tanto él como su mujer tienen asignadas en la unidad de barrio, dado que no se encuentra conforme con la atención dispensada. **Q17/17**.

- Un ciudadano formula una queja porque no se encuentra conforme con la actuación de una trabajadora social que le atiende en la unidad de barrio de la Rochapea. **Q17/59**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el servicio social de base de Noáin ha dispensado una inadecuada atención domiciliaria a su hermana y al marido de esta. **Q17/233**.

- Una ciudadana formula una queja porque personal de la unidad de barrio del Segundo Ensanche le dispensa un trato que considera inadecuado y se niega a prestarle ayuda. **Q17/517**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede a la sustitución de la profesional de referencia que tienen asignada en la unidad de barrio de La Milagrosa, con cuya prestación del servicio de asistencia social no se encuentra conforme. **Q17/660**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no autoriza su traslado de unidad de barrio. **Q17/719**.

2.9.4. Bienes de las Administraciones públicas.

Durante el año 2017, se han presentado **11** quejas en materia de bienes de las Administraciones públicas. Su contenido ha sido el siguiente:

- Un ciudadano, en representación de una asociación de tallistas, formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin no le contesta a sus solicitudes de adjudicación de un local adecuado a las necesidades de la asociación a la que representa, y porque ha adjudicado ese local a otra entidad sin atenerse al orden de solicitud. **Q17/109**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Concejo de Urdaitz-Urdániz le ha requerido la retirada de la leña que tiene depositada en un terreno, por tratarse de un vial. **Q17/456**.

- Cuatro ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés ha acordado la cesión al Departamento de Educación de unos terrenos para la construcción de un instituto en Sarriguren. **Q17/470**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Larraga mantiene una actitud pasiva ante los daños existentes en su parcela, provocados por un desprendimiento de tierras acaecido en la parcela colindante, cuya titularidad es de dicha entidad local. **Q17/484**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Urroz Villa no le contesta a una solicitud referente a la tasación de una permuta realizada entre el ayuntamiento y un vecino de la localidad. **Q17/584**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Gelbentzu-Guelbenzu y el Ayuntamiento de Odieta no atienden sus solicitudes de retirar una chabola construida en terreno comunal y de reparar los daños existentes en una parcela colindante de su propiedad. **Q17/587**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar no lleva a cabo las actuaciones necesarias para que pueda registrar debidamente la nueva delimitación de unos terrenos de su propiedad, resultantes de un deslinde administrativo que se efectuó tras un acuerdo firmado con dicho Ayuntamiento. **Q17/596**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Figarol no le contesta a tres instancias en las que solicita determinada documentación que permita ejercer su defensa jurídica en un procedimiento judicial de desahucio de un bien municipal, actualmente en curso. **Q17/712**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Bertizarana no procede a la retirada de materiales y de construcciones privadas de una plaza pública, no subsana errores existentes en datos personales que obran en su poder y no comunica a la Mancomunidad de Malerreka la procedencia de girarle el impuesto de basuras por el desarrollo de una actividad y no de dos, como viene realizando. **Q17/809**.

- Una concejala de un grupo municipal presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain, en la cesión de locales municipales a colectivos y asociaciones, incumple el procedimiento establecido en la normativa aplicable, así como porque no le facilita la información solicitada al respecto, incurriendo, en consecuencia, en una falta de transparencia. **Q17/814**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla le dificulta la instalación en un espacio de dominio público del municipio de una escultura en memoria y recuerdo de un joven que falleció en Tafalla tras ser agredido en una pelea. **C17/98**.

2.9.5. Comercio y consumo.

En esta materia se han presentado **20** quejas en el año 2017, con el siguiente contenido:

- Una ciudadana formula una queja porque se encuentra disconforme con la actuación de una empresa que no actúa ante las reclamaciones realizadas por la recepción de un material diferente al solicitado. **Q17/144**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico le ha denegado una ayuda para la creación de la página web que potencie la actividad comercial de su establecimiento. **Q17/232**.

- Una asociación de consumidores presenta dos quejas porque la Agencia Catalana de Consumo no responde a una denuncia presentada frente a una empresa de automóviles, denuncia que previamente había sido remitida por el Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra. **Q17/325 y Q17/339**.

- Una ciudadana formula una queja por las repetidas incidencias sufridas en la compra de un televisor a través de la página web de un comercio. **Q17/376**.

- Un ciudadano formula una queja porque una entidad bancaria le ha cobrado un excesivo importe de comisión, tras la venta de un fondo de inversión de renta variable. **Q17/408**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra ha procedido al archivo de una denuncia presentada frente a una empresa de automóviles, habiendo asumido la veracidad de los hechos alegados por dicha empresa. **Q17/425**.

- Un ciudadano interpone una queja porque una entidad bancaria se niega a devolverle cantidades económicas que le fueron cobradas por eliminar la cláusula suelo del contrato de hipoteca, a cambio de renunciar a la posibilidad de interponer reclamaciones extrajudiciales o acciones judiciales. **Q17/455**.

- Una ciudadana presenta una queja porque personal de un establecimiento hostelero de Burlada-Burlata le ha dispensado un trato que considera inadecuado. **Q17/567**.

- Cuatro ciudadanos interponen cuatro quejas en relación a la posibilidad de reclamar a la entidad bancaria los gastos de constitución de un préstamo hipotecario, tras las recientes

sentencias del Tribunal Supremo. **C17/36 y C17/207, C17/636 y C17/1030**.

- Una ciudadana plantea una queja porque una empresa se niega a tramitar su contrato de alta en el suministro de agua y calefacción en el inmueble que ha adquirido recientemente, debido a las deudas de la anterior arrendataria. **C17/139**.

- Un ciudadano formula una queja porque una empresa ha dejado intencionadamente expirar el periodo de servicio de garantía de su motocicleta. **C17/274**.

- Una ciudadana presenta una queja porque una entidad bancaria no le permite disponer del dinero depositado por sus padres en un fondo de inversión, pese a ser la legítima titular del mismo, tras el fallecimiento de sus progenitores. **C17/990**.

- Una ciudadana formula una queja porque una agencia inmobiliaria ha incluido una cláusula de exclusividad en el contrato suscrito para la venta de un piso de su propiedad. **C17/1294**.

- Una ciudadana interpone una queja porque una empresa le llama constantemente por teléfono y le amenaza con incluirle en una lista de morosos, a pesar de estar saldando la deuda que mantiene con la misma a través del Juzgado. **C17/1402**.

- Una ciudadana formula una queja porque una agencia inmobiliaria ha estado publicitando su piso con unos datos que no son ciertos. **C17/1411**.

2.9.6. Cultura.

En materia de cultura se han presentado **2** quejas en el año 2017, con el siguiente contenido:

- Una ciudadana interpone una queja porque la biblioteca pública de Corella ha incumplido el horario de apertura durante el mes de junio. **Q17/446**.

- Un ciudadano formula una queja por el escaso horario de apertura de las bibliotecas públicas de Pamplona-Iruña durante el periodo estival. **C17/760**.

2.9.7. Deporte.

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

- Un ciudadano muestra su disconformidad con que el Ayuntamiento de Berriozar no le ha contestado a una instancia mediante la cual solicita la colocación de corcheras en las piscinas municipales, habilitándose de este modo una calle para la natación. **Q17/14 y C17/15**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano no prevé la aplicación de tarifas reducidas al colectivo de familias monoparentales en la ciudad deportiva de Artica. **Q17/71**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Comité Navarro de Árbitros de Fútbol le negó la posibilidad de registrar su solicitud de licencia federativa. **Q17/520**.

- Un ciudadano formula una queja por la supuesta expedición de licencias de árbitros de fútbol, por parte del Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, y de la Federación Navarra de Fútbol, vulnerando la normativa reguladora de dicho procedimiento. **Q17/544**.

- Un ciudadano formula una queja porque un club de fútbol de Ansoáin le penaliza a su hijo

en caso de darse de baja del mismo. **Q17/572**.

- Una ciudadana presenta una queja porque un club de fútbol de Valtierra le penaliza a su hijo en caso de darse de baja del mismo. **Q17/714**.

- Un ciudadano presenta una queja por las diferentes tasas que cobra el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar por la utilización de las instalaciones deportivas, dependiendo de si el usuario está empadronado o no en el municipio. **C17/641**.

2.9.8. Derecho civil y relaciones civiles.

En esta materia se presentaron **3** quejas, cuyo contenido fue el siguiente:

- Un ciudadano manifiesta su disconformidad porque su vecina quiere que tale un pino suyo cuyas ramas producen sombras en los tomates que cultiva tal vecina en la huerta propiedad de esta. **Q17/396**.

- Un ciudadano que reside en una comunidad autónoma desea conocer el procedimiento para mantener la vecindad civil foral navarra y la posibilidad de testar conforme al derecho foral. **C17/138**.

- Un ciudadano plantea una queja porque una mujer, tras fallecer su marido, ha recibido en herencia una gran cantidad de deudas, de las cuales no tenía conocimiento. **C17/155**.

2.9.9. Educación.

En esta materia se presentaron **156** quejas. Los principales hechos que han motivado estas quejas han sido:

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha incluido, en la reciente normativa aprobada para las escuelas infantiles, una tarifa menor para las familias monoparentales, de la que no resulta beneficiaria, dado que su hija actualmente cursa segundo ciclo de Educación Infantil. **Q17/72**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar le ha requerido el pago de la cantidad correspondiente a una baja injustificada de su hijo de la escuela infantil municipal, habiendo, no obstante, reconocido el carácter justificado de esa baja. **Q17/82**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, al regular los criterios de admisión para el acceso a las escuelas infantiles sostenidas con fondos públicos en el curso 2017/2018, no han contemplado la renta per cápita, sino la renta anual, sin atender al número de miembros en la unidad familiar, y han suprimido la puntuación adicional otorgada al colectivo de familias numerosas. **Q17/199**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Baztan no le ha adjudicado a su hija menor una plaza en la escuela infantil municipal, debido a que las plazas existentes están cubiertas. **Q17/606**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar le ha penalizado, con el pago de una cuota, por dar de baja a su hijo de la escuela infantil de Sarriguren, criterio que considera de carácter abusivo. **Q17/645**.

- Una ciudadana manifiesta su disconformidad porque el Departamento de Derechos

Sociales, en el cálculo efectuado para determinar la cantidad a abonar por la matriculación de su hijo en una escuela infantil, ha aplicado a sus ingresos declarados en Venezuela un tipo de cambio que no refleja la realidad de su capacidad económica en Navarra, lo que ha ocasionado que tenga que hacer frente a la tarifa máxima establecida. **Q17/722 y C17/1268**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha decidido trasladar a otra escuela infantil a la educadora de su hija, quien está diagnosticada con sordera bilateral profunda, y porque el organismo autónomo de Escuelas Infantiles no le facilita información sobre dicho traslado. **Q17/785**.

B. En relación con la admisión a centros:

- Treinta y tres ciudadanos y una asociación de padres y madres formulan sus quejas porque no se encuentran conformes con la publicidad institucional del modelo D de enseñanza realizada por el Gobierno de Navarra y por diversos ayuntamientos, por considerarla discriminatoria con respecto a otras opciones educativas. **Q17/83, Q17/84, Q17/85, Q17/86, Q17/87, Q17/88, Q17/89, Q17/90, Q17/91, Q17/92, Q17/93, Q17/94, Q17/95, Q17/96, Q17/97, Q17/98, Q17/99, Q17/100, Q17/101, Q17/102, Q17/103, Q17/104, Q17/105, Q17/107, Q17/108, Q17/115, Q17/116, Q17/120, Q17/121, Q17/122, Q17/123, Q17/126 y Q17/153**.

- Una federación de ikastolas y seis ciudadanos formulan sus quejas porque el Departamento de Educación no contempla, en la reciente normativa que regula el baremo de admisión de alumnos en centros escolares públicos y concertados, el criterio consistente en que alguno de los miembros de la unidad familiar sea socio o socia cooperativista. **Q17/25, Q17/27, Q17/42, Q17/43, Q17/48 y Q17/73**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación contempla, en la admisión de alumnado para cursar segundo ciclo de educación infantil y educación primaria, el criterio complementario de proximidad lineal, con el que no se encuentra conforme, por cuanto genera discriminación a las familias que residen en la periferia respecto de las que residen en el centro de la ciudad, así como porque su aplicación no atiende a la proximidad del lugar de trabajo del padre, madre o tutor. **Q17/139**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no valora, a efectos de otorgarle la puntuación complementaria por proximidad lineal para la admisión de su hija en segundo ciclo de educación infantil, su próximo cambio de residencia del barrio de Buztintxuri al Soto de Lezkairu, en Pamplona-Iruña. **Q17/149**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no valora, a efectos de otorgarle la puntuación complementaria por proximidad lineal para la admisión de su hija en segundo ciclo de educación infantil, su próximo cambio de residencia del barrio de Sarriguren a Erripagaina. **Q17/155**.

- Una ciudadana presenta una queja porque considera que el Departamento de Educación debe revisar y cotejar con el Departamento de Hacienda y Política Financiera las declaraciones de la renta aportadas por las familias durante el proceso de preinscripción en los centros escolares, dada la presunta alteración de datos en las mismas con el fin de acceder a una mayor puntuación. **Q17/167**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no investiga la presunta existencia de empadronamientos fraudulentos durante el proceso de preinscripción en los centros escolares con el fin de acceder a una mayor puntuación por proximidad lineal. **Q17/187**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no procede a la repetición del sorteo de adjudicación de plazas, realizado en un centro escolar concertado para cursar enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil durante el curso 2017/2018, tras haberse incluido en el mismo a dos familias cuyas declaraciones de la renta fueron alteradas. **Q17/204**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no investiga la presunta existencia de empadronamientos fraudulentos durante el proceso de preinscripción en los centros escolares con el fin de acceder a una mayor puntuación por proximidad lineal. **Q17/211**.

- Doce ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación les ha denegado su petición de incrementar la ratio de alumnos por aula para el segundo ciclo de educación infantil en una ikastola, que derivaría en la admisión de sus hijos, por haber vencido el plazo de que dispone el centro para solicitarlo. **Q17/264**.

- Quince ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Educación no les da contestación a su petición de incrementar la ratio de alumnos por aula para el segundo ciclo de educación infantil en un colegio concertado de Tudela. **Q17/287**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no implanta una cuarta línea en el primer curso del segundo ciclo de educación infantil de un colegio público, que supondría la admisión de su hija en el centro, por tener derecho a la reserva de plaza, al igual que los alumnos empadronados en la localidad. **Q17/360**.

- Dos ciudadanos presentan sus quejas porque el Departamento de Educación no les ha informado adecuadamente acerca del proceso de inscripción de alumnado en los centros escolares, lo que les ha causado la pérdida de la plaza que sus hijos venían ostentando en el modelo D de un centro público, para el próximo curso 2017/2018. **Q17/390 y Q17/444**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no autoriza a su hijo, quien ha de repetir curso, el cambio de centro escolar solicitado durante el procedimiento de matriculación, aun cuando existen plazas en el curso que debe repetir, y pese a estar de acuerdo tanto el centro donde se encuentra actualmente matriculado, como el otro colegio. **Q17/502**.

- Una ciudadana presenta una queja por su interés en que el Departamento de Educación le otorgue un permiso especial que le permita matricular a sus hijos en un colegio público de Pamplona-Iruña en el plazo extraordinario de septiembre, en tanto un juzgado de Santoña, lugar en el que reside, no se pronuncie sobre la autorización de escolarización que debe prestar el padre de los menores. **Q17/533**.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hijo en un colegio de Pamplona-Iruña, por lo que solicitan incrementar la ratio de alumnos por aula para el primer curso del segundo ciclo de educación infantil, que derivaría en su admisión en dicho centro. **Q17/577**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha fijado un calendario en el que el periodo extraordinario de matriculación se resuelve después del inicio del curso escolar, dándose la circunstancia de que existan alumnos que inicien el curso cinco días más tarde que el resto. **Q17/605**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación realiza la escolarización de niños prematuros en función de su edad biológica, en lugar de atender a la edad corregida. **C17/1011**.

C. En relación con la atención a los alumnos con necesidades educativas especiales:

- Una ciudadana solicita la reapertura de su queja porque el Departamento de Educación aceptó una recomendación realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra de concederle a su hijo el recurso de apoyo de Profesorado de Audición y Lenguaje, y, sin embargo, dicho recurso no le ha sido asignado, a pesar del tiempo transcurrido. **Q16/50**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas necesarias para adaptar la Escuela de Arte y Oficios a personas con diversidad funcional. **Q17/47**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas necesarias para atender la evolución escolar de sus dos hijos, ambos diagnosticados de trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH), así como porque no se encuentra conforme con la decisión del centro escolar de que uno de ellos repita curso. **Q17/594**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación ofrece una escasa oferta formativa dirigida a personas con discapacidad mayores de veintiún años. **Q17/677**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el servicio de Atención a la Diversidad del Departamento de Educación se demora en aumentar los recursos de apoyo a su hijo, a pesar de las indicaciones realizadas por el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA). **C17/1422**.

D. En relación con el bachiller y la formación profesional:

- Un ciudadano interpone una queja porque el instituto de enseñanza secundaria de Sangüesa-Zangoza exige a los alumnos la entrega de trabajos de clase en formato impreso. **Q17/145**.

- Treinta y cuatro ciudadanas formulan sus quejas porque el Departamento de Educación no implanta la modalidad presencial en horario nocturno del ciclo formativo de grado medio de auxiliar de enfermería en Tudela. **Q17/235, Q17/236, Q17/237, Q17/238, Q17/239, Q17/240, Q17/241, Q17/242, Q17/243, Q17/244, Q17/245, Q17/246, Q17/247, Q17/248, Q17/249, Q17/250, Q17/251, Q17/252, Q17/253, Q17/254, Q17/255, Q17/256, Q17/257, Q17/258, Q17/259, Q17/260, Q17/261, Q17/262, Q17/269, Q17/277, Q17/278, Q17/304, Q17/311 y Q17/312**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no autoriza el acceso de su hijo y un compañero de este a las prácticas de Formación en Centro de Trabajo (FCT), correspondientes al Grado Superior de Mecatrónica Industrial que están cursando, por no haber superado todas las asignaturas. **Q17/366**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le permite a su hija la continuidad de sus estudios, por carecer del permiso de residencia legal en España. **Q17/498**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación dispone de una escasa oferta educativa de formación profesional, lo que conlleva la inadmisión de alumnos en los ciclos formativos más demandados, como es el caso de su hija, quien no ha sido admitida en el ciclo de cuidados auxiliares de enfermería. **Q17/532**.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación no imparte la asignatura de Dibujo Técnico II en la Escuela de Artes y Superior de Diseño de Corella, durante el curso 2017/2018, debido a la escasez de alumnado. **Q17/562**.

- Una ciudadana manifiesta su disconformidad porque el Departamento de Educación exige, para poder inscribirse en la convocatoria específica de las pruebas para la obtención de los títulos de Técnico y Técnico Superior de Formación Profesional para el curso 2017-2018, reunir el requisito de haber sido admitido en convocatorias similares anteriores, exigencia que considera discriminatoria por cuanto, pese a no haberse inscrito en anteriores ocasiones, lleva meses preparándose para esta convocatoria. **Q17/786 y C17/1414**.

E. En relación con el transporte escolar, el comedor y las actividades extraescolares:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no adopta medidas frente a las repetidas averías que vienen sufriendo los autobuses del servicio de transporte escolar del centro de educación especial Torre Monreal de Tudela. **Q17/58**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la asociación de padres y madres (APYMA) de un colegio público no sigue un criterio unificado para determinar los importes a abonar por los usuarios del servicio de comedor, así como porque los responsables de la misma no actúan con transparencia y no le facilitan la información solicitada. **Q17/271**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no considera de forma específica a las familias de padres solteros y de madres solteras en la normativa que regula las prestaciones para el servicio de comedor escolar y los campamentos urbanos. **Q17/398**.

- Catorce ciudadanos que tuvieron que matricular a su primer hijo en el colegio público Ezkaba, de Ansoáin, cuando su primera opción era el colegio público Buztintxuri, por falta de plazas en este último centro escolar, interponen sus quejas porque el Departamento de Educación no permite el uso del servicio de transporte escolar a los hermanos menores de los alumnos ya matriculados. **Q17/490, Q17/503, Q17/504, Q17/505, Q17/506, Q17/509 y Q17/511**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación, ante el hecho de que un centro escolar de Tudela ha modificado el régimen de la jornada escolar y ha pasado de la jornada partida a la jornada continua, no habilita servicio de transporte escolar de regreso a los alumnos de Fontellas que acuden al centro hasta finalizar las actividades extraescolares, deviniendo estas obligatorias para aquellos alumnos cuyas familias no puedan procurar su regreso al acabar las clases. **Q17/508**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido el servicio de transporte escolar a alumnos re-

sidentes en Nuevo Artica escolarizados en un colegio público de Pamplona-Iruña. **Q17/522**.

- Dos ciudadanos interponen sus quejas porque el Departamento de Educación no ha determinado expresamente los centros escolares de referencia para el alumnado de la urbanización de Nuevo Artica, a efectos de admisión en la escolarización y de prestación de los servicios complementarios de comedor y transporte escolar. **Q17/549 y Q17/558**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación les ha denegado a sus hijas, que acuden a un colegio público de Mendillorri, el servicio de transporte escolar y la ayuda para sufragar el coste del servicio de comedor, por cuanto no constituye el centro de referencia del municipio al que recientemente han trasladado su lugar de residencia. **Q17/554**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación, ante el hecho de que un centro escolar de Cascante ha modificado el régimen de la jornada escolar y ha pasado de la jornada partida a la jornada continua, exige unanimidad en la votación para adelantar el horario del servicio de transporte escolar de regreso de los alumnos de Barillas y Tulebras que acuden al centro e implantarlo al finalizar la jornada lectiva. **Q17/617**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le exige la aportación de una copia del convenio regulador de la disolución de la pareja estable que formaba junto al padre de su hijo, como requisito para poder acceder a una prestación económica para el pago del comedor escolar. **Q17/629**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la parada del transporte escolar que traslada a su hija de tres años a un centro educativo está situada a más de dos kilómetros de su casa. Expone que vive colindante al centro Infanta Elena y que, diariamente, debe llevar a su hija hasta la parada, situada en el alto de Cordovilla, para lo cual deben ir andando bien por la carretera que sale de Pamplona hacia Tafalla, que carece de aceras y por la que es peligroso caminar, bien por un camino de concentración parcelaria que asciende hasta el pueblo viejo de Cordovilla, que carece de iluminación. **Q17/666**.

- Veinte padres y madres de alumnos de un instituto de Mendillorri interponen una queja porque el Departamento de Educación no ajusta adecuadamente el horario del transporte escolar que les presta servicio desde Beriáin, y sus hijos llegan al centro media hora antes de su apertura, por lo que tienen que esperar todo ese tiempo y soportar las inclemencias del tiempo hasta la incorporación a clase. **Q17/673**.

F. En relación con la implantación de la jornada continua escolar:

- Dos ciudadanas formulan una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas pertinentes ante las irregularidades en el proceder de la votación de padres y madres celebrada en el colegio público Ermitagaña para la implantación de la jornada continua en el centro. **Q17/68**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación exige, para modificar el régimen de la jornada de un centro escolar, una mayoría muy cualificada (60% sobre el número de alumnos censados, y no sobre el número de votos emitidos), exigencia que dificulta el cambio, por cuanto refuerza el voto negativo. **Q17/663**.

G. En relación con la convivencia escolar y el acoso escolar:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación mantiene una actitud pasiva ante la situación de acoso escolar que viene sufriendo su hijo en el centro en el que cursa sus estudios. **Q17/112**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas pertinentes ante la situación de acoso escolar que viene sufriendo su hijo en el exterior del centro en el que cursaba sus estudios. **Q17/205**.

- Un ciudadano presenta una queja porque se encuentra disconforme con el comportamiento que una profesora de un centro de Formación Profesional presenta durante las clases, lo que repercute en el rendimiento y en los resultados académicos de los alumnos. **Q17/313**.

- Varios padres y madres de un colegio público interponen una queja porque no se encuentran conformes con el trato dispensado por dicho centro a un grupo de alumnos que entraron a las instalaciones durante las pasadas navidades y se llevaron el olentzero que adornaba el hall. **Q17/341**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación mantiene una actitud pasiva ante la situación de acoso escolar que viene sufriendo su hijo en el centro en el que cursa sus estudios, y solicita la posibilidad de concederle para el próximo curso escolar una plaza en otro instituto diferente al de sus presuntas acosadoras. **Q17/347**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le ha facilitado respuesta a las reiteradas solicitudes de documentación realizadas, en relación con la situación de acoso escolar sufrida por su hijo en el centro escolar al que acudía. **Q17/542**.

H. En relación con las enseñanzas universitarias:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Educación se demora en homologar a su hija la titulación universitaria obtenida en Londres. **Q17/151**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no ha remitido a la Universidad Pública de Navarra una instancia suya que presentó a través del registro general electrónico. **Q17/321**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Educación no le facilita la homologación del título de Licenciatura en Bioquímica obtenido en Rumania. **Q17/388**.

- Una ciudadana manifiesta su disconformidad porque la Universidad Pública de Navarra no le ha anulado la matrícula de todas las asignaturas impartidas durante el segundo semestre del curso 2016/2017 del grado en magisterio infantil, a las que no iba a poder asistir por haber sido contratada en una escuela. **Q17/476 y C17/557**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, no reconoce al colectivo de personas con discapacidad la exención del pago de la tasa de expedición de títulos de la Universidad Nacional de Educación a Distancia. **Q17/564**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, se demora en exceso en homologar su título universitario de Ingeniería de Materiales obtenido en el extranjero. **Q17/750**.

- Una ciudadana plantea una queja en relación a una actuación de la Universidad Nacional de Educación a Distancia. **C17/1113**.

I. En relación con las becas:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado a su hijo una beca que concede y que solicitó para cursar estudios de Máster en 2016/2017. **Q17/676**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación y el Ministerio de Educación le han denegado las becas solicitadas para cursar su hijo estudios postobligatorios durante el año académico 2016/2017, y porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera no le facilita información acerca del origen de un importe que figura entre los datos económicos aportados por la Agencia Tributaria de Navarra, cuya existencia posiblemente haya derivado en la mencionada denegación de ambas becas. **Q17/748**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le ha permitido tramitar la beca que concede para estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios durante el año académico 2017/2018, por encontrarse caducado el DNI de su hija, beneficiaria de la ayuda. **Q17/797**.

J. En relación con los estudios de música:

- Cuatro ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Educación mantiene una actitud pasiva ante el comportamiento que presenta un profesor que tienen asignado en el centro en el que estudian, y ante sus solicitudes de cambio de profesor. **Q17/795**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no le ha adjudicado a su hijo una plaza en la escuela de música municipal, habiéndosela otorgado a quien ocupaba el siguiente puesto en la lista de espera. **Q17/819**.

K. En relación con las escuelas oficiales de idiomas:

- Noventa y un ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido el nivel A1 de inglés en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona-Iruña, y no tiene en consideración la demanda de quienes desean iniciarse en dicha lengua desde el nivel básico. **Q17/162**.

- Un ciudadano presenta una queja porque las Escuelas Oficiales de Idiomas de Navarra utilizan la nota de corte de un 6 para obtener la calificación de apto, mientras que en otras comunidades autónomas la nota de corte es de un 5. **Q17/478**.

L. En relación con la evaluación de alumnos:

- Un ciudadano formula una queja porque se ha visto sometido a presiones de diferentes miembros de la comunidad educativa con el fin de que varios alumnos de segundo curso de Bachiller de un instituto resulten aprobados. **Q17/496**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra le impidió a su hija utilizar la calculadora Casio Fx-570es plus durante la prueba de matemáticas de la Evaluación de Acceso a la Universidad (EvAU), lo que provocó que suspendiera la prueba. **Q17/516**.

M. En relación con la no contestación de instancias:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a una instancia que presentó frente al Servicio de Tecnologías Educativas y Sistemas de Información del departamento. **Q17/300**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a una instancia que presentó y desea conocer cuál es el sentido del silencio administrativo. **C17/232**.

2.9.10. Energía.

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

- Ocho ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico ha ejecutado obras de implantación de una línea eléctrica a 220kV, denominada "Cordovilla-Muruarte/Muruarte-Orkoien", que consideran ilegales, así como porque se ha iniciado y tramitado de forma defectuosa el expediente de expropiación forzosa de la finca afectada por esa línea. **Q17/146**.

2.9.11. Euskera.

En materia de euskera se presentaron **17** quejas, en las que se planteaban las siguientes cuestiones:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villava-Atarrabia valora como mérito el euskera para el ingreso y provisión de puestos de educador infantil que considera que no requieren de su conocimiento. **Q17/160**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte lleva a cabo un procedimiento de admisión a campamentos urbanos que considera discriminatorio, por priorizar el modelo educativo cursado por los menores frente a la conciliación laboral y familiar para la que son organizados. **Q17/166**.

- Dos ciudadanos interponen sus quejas porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar ha realizado una encuesta para crear un fichero de personas vascoparlantes, lo que podría vulnerar los principios de voluntariedad y de anonimato del encuestado. **Q17/270 y C17/288**.

- Una asociación de defensa del euskera formula dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de puestos de trabajo de psicólogo, y el Departamento de Salud, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de puestos de trabajo de fisioterapeuta, vulneran la normativa sobre el euskera al establecer que quien haya ingresado en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en plazas para las que sea preceptivo el conocimiento del euskera, solo puede optar a las vacantes en las que sea obligatoria dicha lengua, incurriendo, de este modo, en una discriminación por motivos lingüísticos. **Q17/275 y Q17/279**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no expide certificados que acrediten, en las convocatorias de empleo público, el nivel de euskera obtenido en Euskarabidea, y debe reiterar la realización de las pruebas en cada proceso selectivo en el que se exija el conocimiento de la lengua. **Q17/307**.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de

Cultura, Deporte y Juventud, publica el boletín informativo y los tweets solamente en castellano, lo que supone una escasa presencia del euskera en las redes sociales del departamento. **Q17/386**.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Salud no concreta la puntuación asignada al conocimiento del euskera en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de puestos de trabajo de Enfermero Especialista en Salud Mental del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y valora más otras lenguas que el euskera. **Q17/338**.

- Seis concejos de la Cendea de Cizur interponen una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur ha aprobado una moción mediante la que se solicita al Parlamento de Navarra que se modifique la Ley Foral del Euskera y que la Cendea de Cizur pase de la zona mixta a la zona no vascófona, y consideran que, de aprobarse dicha modificación legal, se verían vulnerados los derechos lingüísticos de los ciudadanos. **Q17/401**.

- Una asociación en defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y el Tribunal Superior de Justicia de Navarra, no incluyen en el programa informático Avantius todas las calles en bilingüe, y porque los modelos para la realización de trámites con la Administración de Justicia únicamente están redactados en castellano. **Q17/453**.

- Una asociación en defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar ha incumplido, en la convocatoria para la provisión de una plaza de peón de servicios múltiples, la Ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera, por cuanto no ha reservado un 3% del total de puntos a la valoración del euskera. **Q17/539**.

- Una asociación en defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en la convocatoria para la provisión de catorce puestos de trabajo de Cabo de la Policía Foral de Navarra, no valora el conocimiento del euskera para el acceso a las plazas con destino en la zona no vascófona, mientras que otorga puntuación al conocimiento de lenguas extranjeras. **Q17/540**.

- Un ciudadano interpone una queja porque, al ir a renovar el Documento Nacional de Identidad, se le ha informado de que el nombre de Nafarroa no es oficial, dato que le ha sido corroborado por parte del Gobierno de Navarra. **Q17/597**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Punto de Información al Consumidor del Gobierno de Navarra no le ha atendido en euskera. **Q17/610**.

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata ha incumplido, en la convocatoria para la provisión de un puesto de trabajo de jefatura de obras y servicios para dicho Ayuntamiento y sus organismos autónomos, la Ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera, por cuanto ha otorgado una escasa valoración al conocimiento del euskera. **Q17/817**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Bera le remite los recibos de la contribución urbana únicamente en euskera. **C17/1350**.

2.9.12. Extranjería.

En materia de extranjería se presentaron **9** quejas en el año 2017. Los principales hechos que motivaron esas quejas fueron los siguientes:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Justicia le ha denegado la nacionalidad española por razón de residencia, como consecuencia de haber transcurrido el plazo reglamentario para la aportación de la documentación justificativa que le había sido requerida. **Q17/223**.

- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de obtener un certificado de buena conducta expedido por parte de las autoridades danesas, que le permita la tramitación del visado en el Consulado de Chile, necesario para la realización de unas prácticas internacionales convocadas por el Gobierno de Navarra. **Q17/272**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Cervantes ha desestimado su solicitud de revisar las calificaciones obtenidas por su mujer en la prueba para la obtención del Diploma de Español como Lengua Extranjera (DELE), documento que le es necesario para obtener la nacionalidad española. **Q17/351**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia no le informa del número de expediente correspondiente a su proceso de solicitud de nacionalidad. **Q17/368**.

- Una ciudadana formula una queja porque le ha sido denegado a su hija menor el permiso de residencia legal en España, viéndose afectado su derecho a continuar con los estudios. **Q17/497**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Embajada de Kenia en Madrid no le reintegra una transferencia que realizó por error. **Q17/760**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Oficina de Asilo y Refugio del Ministerio de Interior no le contesta a su petición de información sobre su expediente de solicitud de estatuto de apátrida en España. **Q17/806**.

- Un ciudadano presenta una queja por la demora del Ministerio de Justicia en resolver el expediente de extranjería de una amiga, de nacionalidad brasileña. **C17/1061**.

2.9.13. Función pública.

En el año 2017 se han presentado **96** quejas relacionadas con la función pública.

Como ya se ha indicado en el epígrafe 2.9.1., relativo a las quejas sobre acceso a un empleo público, en este informe se diferencia 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. A este segundo grupo de quejas, que es el que se desarrolla en este epígrafe, se le ha denominado con la expresión "función pública", en referencia al conjunto de derechos y deberes de los funcionarios públicos que establece el artículo 103.3 de la Constitución.

Los principales hechos que motivaron las quejas fueron:

A. En relación con los derechos y deberes de los funcionarios:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de San Adrián no dota a sus agentes de Policía Local de chalecos antibalas y porque no le contesta a su solicitud de abono del coste de un chaleco adquirido. **Q17/31**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cabanillas le encomienda labores de índole inspectora en materia urbanística, siendo él alguacil. **Q17/32**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Educación ha llevado a cabo notificaciones defectuosas de concesión de incapacidad permanente (por omisión de pie de recurso), así como porque no ha aplicado, a uno de sus afiliados, el coeficiente previsto por la jurisprudencia para el cálculo de la indemnización de vacaciones no disfrutadas por incapacidad temporal. **Q17/57**.

- Un ciudadano y un sindicato de empleados de los servicios públicos de Navarra formulan dos quejas porque el Departamento de Educación ha rescindido el contrato laboral del conserje del Centro Integrado de Formación Profesional de Burlada, por entender que concurre una causa objetiva de extinción. Los autores de la queja consideran el cese y su comunicación contrarios a derecho. **Q17/124 y Q17/125**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le ha contestado a varias instancias presentadas, mediante las que denuncia a la Administración el acoso laboral y la situación de desamparo en que se encuentra. **Q17/429**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de San Adrián ha utilizado la modalidad de contratación laboral de contrato de obra o servicio determinado, con la que no se encuentra conforme, y estima que debería haberse suscrito con ella un contrato de sustitución. **Q17/462**.

- Una ciudadana, funcionaria de nivel D del Ayuntamiento de Burlada-Burlata, presenta una queja porque el ayuntamiento le ha encomendado, durante la sustitución de una compañera, el desempeño de funciones y tareas que considera no son propias del puesto de trabajo que ostenta en la entidad local. **Q17/524**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri no le facilita determinada documentación que ha solicitado. Expone que solicitó: a) su expediente como funcionario municipal, b) una copia de las citaciones a determinados plenos y c) una copia de los extractos colocados en los tablones municipales referidos a tales plenos. Señala que el Ayuntamiento condiciona la respuesta a su solicitud de información a "cuando lo permitan las necesidades del servicio". **Q17/538**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha declarado incompatible su puesto de trabajo en el Conservatorio Superior de Música de Navarra con su puesto de profesor en el Centro Superior de Música del País Vasco y, en consecuencia, ha resuelto su contrato con el Gobierno de Navarra. **Q17/621**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata se muestra inactivo ante la situación de acoso laboral que está padeciendo en el centro municipal donde presta sus servicios, pese a haber solicitado, como consecuencia de esta situación, una reubicación de su puesto de trabajo. **Q17/753**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no procede a su reubicación dentro del Cuerpo de Policía Foral de Navarra, pese a indicarse en un informe elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales sus limitaciones físicas para el desempeño de las funciones inherentes a su actual puesto y pese a aconsejarse su reubicación laboral. **Q17/765**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha calificado un accidente sufrido en su centro de trabajo como "no laboral". **Q17/790**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, únicamente prevé la compatibilidad del puesto de funcionario público de la Administración de la Comunidad Foral con el ejercicio de la docencia en centros universitarios, no considerándolo, por el contrario, compatible con la docencia en otros niveles educativos. **Q17/802**.

B. En relación con las retribuciones de los empleados públicos:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le ha contestado a su solicitud de equiparar el régimen retributivo entre la Policía Municipal de Pamplona y la Policía Foral de Navarra, en aplicación del Acuerdo de condiciones de empleo de los funcionarios de dicho ayuntamiento, actualmente en vigor. **Q17/192**.

- Dos ciudadanas interponen una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no contesta su solicitud de reconocimiento de un complemento retributivo que equipare las retribuciones del nivel C, en el que se encuentran encuadradas por ser ayudantes técnicos de laboratorio del antiguo organismo autónomo EVENA, con las retribuciones percibidas en un nivel B, en el que deberían estar encuadradas. **Q17/196**.

- Un ciudadano formula una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra no le ha abonado unos gastos por comidas en que incurrió durante su jornada laboral como inspector de Hacienda, así como porque el citado organismo ha extraviado documentación necesaria para poder recurrir. **Q17/434**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra plantean una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no reconocen el complemento salarial de especial riesgo a los técnicos habilitados en el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra. **Q17/474**.

- Seis ciudadanos, policías municipales del Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza, presentan una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y el citado ayuntamiento, no les abonan las retribuciones por complemento específico y complemento por turno rotatorio, previstas 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. **Q17/526**.

- Seis ciudadanos interponen una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra no les reconoce el complemento específico por trabajo en régimen de turnos rotatorios, ni la compensación horaria por turnicidad. **Q17/661**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra ha desestimado un recurso de alzada interpuesto contra la denegación, por parte del Ayuntamiento de Tafalla, del reconocimiento, como contratado administrativo, de un incremento del complemento de puesto de trabajo, por equiparación al personal que presta servicios en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. **Q17/671**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no le reconoce, ni le abona, la ayuda familiar desde la fecha del

nacimiento de su hija, sino desde la fecha de la solicitud. **Q17/679**.

- Un ciudadano, policía municipal de Pamplona, interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no ha resuelto dos recursos de reposición que interpuso relativos a su régimen retributivo, a pesar del tiempo transcurrido. **Q17/682**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Departamento de Educación le ha reclamado la devolución de los importes percibidos en concepto de ayuda familiar por cónyuge que no percibe ingresos, previamente concedida. Considera que no se ha dictado una resolución que motive la decisión adoptada y que le permita ejercer su derecho de formular alegaciones al respecto. **Q17/694**.

- Un sindicato y dos ciudadanos formulan tres quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en aprobar las pertinentes disposiciones reglamentarias que permitan que se haga extensiva la aplicación del nuevo régimen retributivo de las Policías de Navarra al colectivo de agentes locales (en particular, el complemento específico). **Q17/713, Q17/717 y Q17/718**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no ha incluido, en la relación de servicios prestados en dicho departamento, las labores que desempeñó como jefe de estudios en un instituto en el curso académico 2011/2012, ni le ha abonado el complemento de dirección inherente a dicho puesto. **Q17/729**.

- Diez ciudadanos, técnicos de prevención de riesgos laborales, presentan una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra ha establecido un nuevo carácter obligatorio y no remunerado a las acciones formativas que imparten en materia de prevención de riesgos laborales, las cuales se venían considerando hasta entonces como voluntarias y remuneradas. **Q17/749**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en ejecución de una sentencia dictada por un Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Pamplona-Iruña, le ha reconocido el derecho a percibir las diferencias correspondientes a las retribuciones complementarias del puesto de cabo y del puesto de subinspector de la Policía Foral de Navarra, pero no las diferencias derivadas del sueldo base. **Q17/773**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Gobierno de Navarra no reconoce el complemento retributivo de sexenios al personal interino, y solicita su abono con carácter retroactivo. **Q17/788**.

- Un sindicato de técnicos de enfermería presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea realiza una interpretación normativa sobre la absorción del complemento compensatorio con la que no se encuentra conforme, por cuanto hace extensiva su aplicación a retribuciones como la ayuda familiar. **Q17/805**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no le reconoce la ayuda familiar que solicitó como personal contratado en régimen administrativo, en equiparación al personal funcionario de dicho Ayuntamiento. Q17/822.

C. En relación con la provisión de puestos de trabajo:

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Salud no reconoce, para el acceso a un nivel de carrera profesional, la antigüedad como contratado administrativo en el sistema de salud. **Q17/61**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha excluido de la lista de aspirantes al desempeño temporal de puestos de trabajo de sociólogo, en situación de servicios especiales para la formación, por haber completado el periodo máximo de seis años en formación. **Q17/118**.

- Un ciudadano, profesor de enseñanza secundaria en Pamplona, presenta una queja porque el Departamento de Educación del Gobierno Vasco le ha denegado su traslado a la Comunidad Autónoma Vasca. Expone que se le denegó el traslado a pesar de tener los puntos suficientes por un error formal en la solicitud. También expone que, durante todo el proceso, los profesores de fuera de la Comunidad Autónoma Vasca no han podido acceder al programa y a las diferentes fases del concurso, y que solo ha podido acceder a la información de la Comunidad Foral de Navarra. **Q17/215**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no ha realizado un correcto cómputo de sus méritos en el baremo provisional y en el baremo definitivo, en el concurso nacional de traslados 2016/17 de profesores de enseñanza secundaria en la especialidad de geografía e historia. **Q17/265**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, excluye de participar, en convocatorias de empleo público de la Comunidad Foral de Navarra, al personal adscrito a los organismos autónomos dependientes del Departamento de Salud. **Q17/295**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, requiere, a efectos de participar en las convocatorias de empleo público para la formación y el perfeccionamiento, haber completado un mínimo de tres años de servicios prestados en el puesto de trabajo. Considera que, en lugar del requisito de tres años, debería computarse el tiempo trabajado en cualquier puesto del nivel E. **Q17/308**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no permite su designación interina como jefa de sala, ni procede a declararla en situación de servicios especiales para la formación, por haber completado ya el periodo máximo de seis años que permite la normativa vigente. **Q17/330**.

- Un sindicato de empleados de los servicios públicos de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, excluye del turno de promoción al personal laboral que tiene la condición de fijo discontinuo en las convocatorias para la provisión de puestos de trabajo al servicio de la Comunidad Foral de Navarra. **Q17/344**.

- Dos ciudadanas formulan dos quejas por las dificultades que tiene el personal laboral fijo a tiempo parcial para optar a una plaza a tiempo completo en la Administración pública, en contraposición con el personal contratado, que no tiene plaza en propiedad, pero accede al desempeño temporal de pla-

zas a tiempo completo. También expresan su queja por el trato discriminatorio que recibe el personal laboral en materia retributiva, ya que no se abona el concepto de grado. **Q17/352 y Q17/378**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le imposibilita cesar en el cargo de Jefa de Departamento de Lengua Castellana y Literatura en un instituto, por cuanto es la catedrática en la especialidad de mayor antigüedad en el centro. **Q17/395**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha desestimado su solicitud de recusación de un vocal del tribunal de la convocatoria de concurso de méritos para la provisión, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo del Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA), por incompatibilidad laboral manifiesta y enemistad personal. **Q17/409**.

- Dos ciudadanas interponen dos quejas porque el Departamento de Educación ha cometido presuntas irregularidades en la convocatoria de concurso de méritos para la provisión, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo del Centro de Recurso de Educación Especial de Navarra (CREENA): falta de justificación de los criterios empleados para la valoración, falta de mérito y capacidad de los miembros del tribunal, y disconformidad con los criterios de valoración. **Q17/410 y Q17/411**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha extinguido su contrato como orientadora laboral del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, sin justificación ni indemnización. Solicita que se la declare como contratada laboral indefinida, por llevar más de seis años de relación contractual. **Q17/423**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación ha realizado una valoración del proyecto de dirección que ha presentado en el concurso de méritos para la selección y nombramiento de directores y directoras de centros públicos de enseñanzas no universitarias, con la que no se encuentra conforme. **Q17/485**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera, y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, encuadran al Cuerpo de Gestores e Investigadores Auxiliares de la Hacienda Foral de Navarra en el nivel B, a pesar de tener atribuidas funciones propias del nivel A. **Q17/489**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en materia de movilidad y carrera administrativa, dispensan un trato ventajoso a funcionarios en situación de servicios especiales, con respecto al resto. **Q17/495**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido del procedimiento de movilidad interna del personal cuidador funcionario para el curso 2017/2018, con la consecuente pérdida de la plaza que venía ocupando en un centro educativo, por cuanto que a dicho centro acude un alumno con discapacidad motora al que, a juicio de dicho departamento, no puede atender, por presentar ella una discapacidad vinculada a la imposibilidad de levantar cargas. **Q17/537**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a una reclamación presentada hace casi dos meses por su disconformidad con el procedimiento seguido para la designación de la jefatura adjunta del departamento didáctico de electrónica de un centro de Formación Profesional. **Q17/580**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no argumenta los motivos por los que el procedimiento de designación del director y del equipo directivo de un instituto ha adolecido de falta de convocatoria pública. **Q17/599**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación concede comisiones de servicios organizativas y para cargos directivos, especialmente en enseñanzas medias, con excesiva frecuencia, debiendo ser concedidas con carácter excepcional, resultando perjudicado el conjunto de funcionarios de carrera como consecuencia de dicha práctica. **Q17/625**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha excluido del concurso de traslado para un puesto de Técnico de Administración Pública (rama económica), al no haber permanecido un año en la situación de excedencia voluntaria que le fue concedida. **Q17/650**.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña les impide participar en dos convocatorias de promoción sin incremento de plazas del nivel D al nivel C, en el área de Conservación Urbana, pese a cumplir los requisitos exigidos. **Q17/662**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en la convocatoria para la provisión de catorce plazas del puesto de trabajo de Cabo de la Policía Foral de Navarra, ha incluido en la prueba teórico-práctica un contenido que coloca a aspirantes que pertenecen al cuerpo de Policía Foral en una situación ventajosa frente a quienes se presentan perteneciendo a otros Cuerpos de Policía de Navarra y Agentes Municipales, por cuanto la prueba versaba sobre materia solo accesible a miembros de la Policía Foral. **Q17/698**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Educación ha aprobado, en las bases de la convocatoria de inspectores de educación, un número de plazas de euskera (siete) y de castellano (siete) que difiere del número de plazas fijado en el Decreto Foral por el que se aprueba la oferta pública de empleo de 2015 (cinco y nueve, respectivamente). **Q17/740**.

- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, autoriza que agentes de la Policía Foral de Navarra que prestan servicio en comisarías periféricas, distintas de las de Pamplona-Iruña y Tudela, y que pertenecen a unidades no encargadas de la vigilancia del tráfico, vengan practicando pruebas para la detección de alcohol o de drogas y confeccionando las consiguientes denuncias, en contra de lo que dispone la normativa. **Q17/744**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no ejecuta una sentencia firme dictada por un Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Pamplona-

Iruña, en virtud de la cual debe efectuarse una nueva valoración de sus méritos en el concurso de méritos para la provisión de una jefatura de sección. **Q17/752**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha rescindido su contrato como cuidadora en un centro escolar, por considerar el departamento que han desaparecido las necesidades que dieron lugar a su contratación. Expone que otra cuidadora estaba cuidando a un niño y que este, en lo sucesivo, iba a recibir atención educativa domiciliaria. Sin embargo, en lugar de rescindir el contrato de esta cuidadora, han rescindido el suyo, a pesar de que el niño que la autora de la queja atendía continúa escolarizado y que ella accedió al listado a través del turno de personas con discapacidad. **Q17/789**.

- Una ciudadana, funcionaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, expone que, por motivos familiares, se vio obligada a desplazar su residencia al País Vasco en el año 2010 y que, al disponerse a trasladar su plaza al Servicio Vasco de Salud-Osakidetza, se encontró con la imposibilidad de hacerlo porque en Navarra rige el régimen funcionarial y en Osakidetza, como en el resto de servicios de salud estatales, el régimen estatutario fijo. Por tal motivo, se vio obligada a solicitar una comisión de servicios en Osakidetza, la cual se le revisa anualmente. **C17/158**.

- Una ciudadana manifiesta su disconformidad porque el Departamento de Salud no le computa los servicios prestados fuera de Navarra, a efectos de acceder al nivel I de carrera profesional. **C17/520**.

- Una ciudadana expone que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha adjudicado una plaza de enfermería por el sistema de acoplamiento interno previo a otra compañera que únicamente llevaba dos años en su plaza. **C17/741**.

D. En relación con la jubilación y los derechos pasivos:

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le ha computado determinadas cotizaciones realizadas durante el tiempo que ejerció de docente en un centro escolar, por lo que no se encuentra conforme con el cálculo de su pensión de jubilación de clases pasivas. **Q17/77**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha comunicado la resolución administrativa por la cual pasa del régimen de asistencia sanitaria especial de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra al Sistema Nacional de Salud. Considera que, además de perder el beneficio de la asistencia sanitaria especial, se le reduce la pensión de jubilación, por cuanto la pensión del régimen de Montepíos resulta inferior a la resultante de si hubiera cotizado a la Seguridad Social. Por ello, solicita que se le reconozca la pensión correspondiente a la Seguridad Social. **Q17/193**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, procedió a su jubilación forzosa al llegar a la edad de 65 años, dejando sin efecto anteriores resoluciones individualizadas que reconocían su derecho a permanecer en el servicio activo hasta alcanzar la edad de 70 años. Solicitan la revisión de esta decisión tras el Acuerdo del Gobierno de Navarra, de 22 de febrero de 2017, por el que se autoriza la permanencia en servicio activo, una vez cumplida la edad de jubilación for-

zosa estipulada por la Seguridad Social, a los facultativos especialistas del Departamento de Salud. **Q17/231**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha extinguido el pago de la pensión de orfandad concedida a sus hijos al cumplir la edad de veintidós años en el sistema de Montepíos. Expone que, en el sistema general de Seguridad Social, se abona esta pensión de orfandad hasta cumplir los veinticinco años. Considera que se genera un agravio comparativo entre perceptores de ambos regímenes. **Q17/290**.

- Un ciudadano formula una queja porque considera de muy escasa cuantía el importe de 146 euros que percibe mensualmente del Gobierno de Navarra en concepto de pensión de viudedad tras el fallecimiento de su cónyuge, de la que estaba separado, y plantea la posibilidad de que se le incremente dicho importe. **Q17/326**.

- Una ciudadana plantea una queja porque considera un agravio el establecimiento de edades de jubilación diferentes para los empleados de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra acogidos al régimen general de la Seguridad Social y para el personal acogido al sistema de Montepíos. Expone que tiene 61 años, lleva cotizados 43 años y medio y no puede jubilarse a los 60 años como sí puede el personal de Montepíos. **Q17/601**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Departamento de Educación no reconoce, al profesorado que opta voluntariamente por la jubilación anticipada, el derecho a la prima de jubilación voluntaria que estableció la Ley Foral 6/2007, de 23 de marzo. **Q17/783**.

- Una ciudadana formula una queja colectiva porque considera desfavorable y discriminatorio el trato que, en relación con la edad de jubilación, sufre el personal sanitario acogido al régimen de la Seguridad Social con respecto al personal sanitario acogido al sistema de Montepíos. Este último puede jubilarse a los 60 años de edad, con los demás requisitos que establece la Ley. Se acompaña al escrito de queja la firma de 1.838 personas afectadas. **Q17/807**.

E. En relación con la jornada, vacaciones, licencias y permisos:

- Cuarenta y seis ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación se demora en contestar a una instancia y a un recurso interpuesto por no encontrarse conformes con la interpretación que hace dicho departamento, en el caso del personal docente con contrato temporal menor a un año, de considerar los días no lectivos como días de vacaciones. **Q17/2**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no le reconoce el derecho al disfrute de días de permiso retribuido por asuntos particulares, tras una incapacidad temporal. **Q17/23**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cascante no le reconoce los días de vacaciones y de permiso retribuido por asuntos particulares solicitados. **Q17/28**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata ha incumplido el Acuerdo de condiciones de trabajo del personal funcionario del citado ayuntamiento y la normativa laboral vigente, en lo que se refiere a la permuta de turnos entre compañeros, y porque le no contestan sus solicitudes de vacaciones. **Q17/206**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha desestimado su solicitud de disfrute acumulado de la reducción de jornada que tiene concedida, por considerarla incompatible con el funcionamiento correcto del servicio. **Q17/469**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Educación impone a su personal la obligación de disfrutar de los permisos sin sueldo, correspondientes al curso 2017/2018, en el mes de junio. **Q17/473**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no resuelve dos recursos de reposición presentados, referidos al disfrute de las vacaciones de dos miembros de la Policía Municipal. **Q17/507**.

- Un sindicato presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata ha modificado el calendario de trabajo previamente acordado. Considera que dicho cambio afecta a doce policías municipales y que se ha realizado de forma contraria a lo previsto en la normativa de aplicación. **Q17/518**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata: a) le ha imposibilitado el disfrute de los días de vacaciones y de asuntos particulares solicitados, b) no le ha contestado a sus solicitudes en los plazos legalmente establecidos, y c) no actualiza el calendario de trabajo anual en soporte informático. **Q17/519**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no concede un tiempo de descanso durante la jornada de trabajo ("pausa-café") a los empleados acogidos a reducciones de un tercio de jornada o de media jornada. **Q17/530**.

- Un sindicato de policía presenta una queja porque la Jefatura Superior de Policía de Navarra viene denegando de forma sistemática las solicitudes de permisos por enfermedad grave de un familiar, si bien concurren las circunstancias que justifican su concesión. **Q17/576**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado el disfrute del permiso retribuido por lactancia de hijos menores de doce meses al inicio o al final de su jornada de trabajo. **Q17/593**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no reconoce a su personal la posibilidad de disfrutar de cuatro horas anuales de compensación horaria por cada tres años de servicios prestados, con efectos retroactivos desde el 1 de enero de 2017. **Q17/607**.

- Una ciudadana, funcionaria adscrita al Servicio de Salud Laboral del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, formula una queja porque le han encomendado impartir un curso de formación en Tudela, lo que conlleva comenzar su jornada laboral antes de las 8 horas de la mañana. **C17/1122**.

F. En relación con la participación sindical:

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque no se encuentra conforme con el procedimiento de convocatoria, seguido por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para la reunión de la Mesa General de Negociación del personal funcionario y estatutario de las Administraciones públicas de

Navarra, a la que estaba convocado dicho sindicato, así como con el contenido de las cuestiones negociadas en la misma. **Q17/716**.

G. En relación con el régimen disciplinario:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud ha resuelto un expediente disciplinario que se le ha incoado, en el que se le imponen dos sanciones de suspensión de empleo y sueldo por la comisión de dos faltas graves. También formula su disconformidad porque el departamento no le ha contestado a los dos recursos de alzada que ha interpuesto. **Q17/363**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lumbier le ha incoado un expediente disciplinario que ha conllevado la suspensión cautelar de sus funciones de funcionaria municipal, y porque no se encuentra conforme con el cálculo de las nóminas percibidas. **Q17/394**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha incoado un expediente disciplinario por la comisión de una falta grave, consistente en el incumplimiento de una orden escrita del director del instituto en el que presta sus servicios, mediante la que se le convocaba a una reunión, así como porque las notificaciones administrativas le han sido realizadas en lugar distinto al señalado a tal efecto. **Q17/721**.

- Tres ciudadanas formulan sus quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no les facilita información acerca de los procedimientos disciplinarios que les ha abierto. Considera que se les ha generado una situación de indefensión y una desacreditación profesional y personal de difícil reparación, pese a su larga trayectoria en escuelas infantiles. **Q17/778, Q17/779 y Q17/780**.

2.9.14. Funcionamiento de las entidades locales.

En esta materia se presentaron en el año 2017 **11** quejas cuyo contenido es el siguiente:

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa llevó a cabo la aprobación del presupuesto de 2016 incumpliendo los plazos legales referentes a la aprobación del presupuesto local. **Q17/7**.

- Un ciudadano, concejal del Ayuntamiento de Beire, presenta una queja porque el ayuntamiento le ha denegado de forma verbal su solicitud de cambio de los días de celebración de las sesiones plenarias, a las que no puede acudir por motivos laborales, siéndole impedido el ejercicio de su cargo electo. **Q17/342**.

- Un ciudadano, presidente del Concejo de Lapoblación, interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lapoblación-Meano no le contesta a dos instancias presentadas, en las que, entre otras cuestiones, solicita mantener una reunión con la corporación municipal para tratar determinados aspectos sobre las competencias del concejo y, en particular, sobre los comunales del concejo. **Q17/546**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Basaburua ha denegado el empadronamiento de su hija y de la madre de esta en una vivienda situada en el Concejo de Igoa, pese a haber aportado suficiente documentación acreditativa de la efectiva residencia de ambas en el domicilio. **Q17/614**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Concejo de Berasáin-Beratsain no convoca sesiones ordinarias y no da respuesta a las solicitudes vecinales relativas a la celebración de una convocatoria extraordinaria. **Q17/620**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte le deniega el registro de documentos dirigidos a otras Administraciones públicas. **Q17/626**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le permite empadronarse en dicho municipio, al residir en un albergue. **Q17/630**.

- Una ciudadana formula una queja porque al Ayuntamiento de Esteribar ha cancelado una partida presupuestaria destinada a la construcción de un centro cívico y de música, y porque pretende agregar el territorio del término de Olloki al municipio de Huarte-Uharte. **C17/26**.

- Un ciudadano formula una queja porque, a su juicio, el futuro mapa local de Navarra puede vulnerar la autonomía municipal, al atribuir competencias de los municipios a las comarcas y suprimir las mancomunidades voluntarias. **C17/91**.

- Una ciudadana solicita conocer si puede grabar las sesiones plenarias de su Ayuntamiento. **C17/111**.

- Una ciudadana formula una queja porque el presidente del Concejo no reside en la localidad, a pesar de estar empadronado en ella. **C17/1094**.

2.9.15. Hacienda pública y catastro.

Durante el año 2017 se presentaron **48** quejas relacionadas con las haciendas públicas, la actividad tributaria y el catastro.

Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

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

- Una sociedad mercantil formula una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra le ha notificado las liquidaciones provisionales correspondientes a los ejercicios 2011, 2012, 2013 y 2014, del Impuesto sobre Sociedades, las cuales califica como contrarias a derecho, dada la falta de consideración de la cuota abonada en concepto de Impuesto sobre Actividades Económicas, como pago a cuenta y deducible. **Q17/174**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra no reconoce a la Entidad de Previsión Social Voluntaria Lagun Aro como entidad colaboradora de la Hacienda de Navarra, ni la consiguiente exención, a efectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de las cantidades percibidas en concepto de gran invalidez. **Q17/212**.

- Dos ciudadanos interponen dos quejas mediante las que trasladan su disconformidad con la reforma fiscal de 2017 y los efectos negativos que van a darse en sus próximas declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. **Q17/296 y Q17/306**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra le ha notificado la liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al ejercicio 2012 con la que se encuentra disconforme. Expone que adquirió una vivienda de protección oficial en 2009 y que nadie le informó de las consecuencias de vender la vivienda en los tres años siguientes, que se vieron obligados a vender la vivienda por tener trillizos y que Hacienda les ha solicitado 26.0000 euros, inte-

reses incluidos, en concepto de devolución de las desgravaciones efectuadas en la cuenta vivienda. Considera abusiva la petición de Hacienda y solicita la disminución de la cantidad y que no se le cobren los intereses. **Q17/346**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra no dispone de suficiente horario de atención al público para la realización de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, por lo que se dificulta a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. **Q17/391**.

- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra únicamente permite la presentación del impuesto sobre el patrimonio a través de medios telemáticos o de las entidades que colaboran con la Hacienda Tributaria de Navarra. **Q17/413 y Q17/479**.

- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra no aplica ningún ajuste o corrección técnica en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas para equiparar las unidades familiares con uno y más perceptores, por lo que la actual distinción en el número de perceptores de rentas genera un agravio fiscal muy significativo en el resultado de la declaración a los primeros. **Q17/424 y Q17/436**.

- Una sociedad mercantil plantea una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra, con motivo de la inspección tributaria del Impuesto de Sociedades correspondiente a los ejercicios de 2010 a 2013 y del Impuesto sobre el Valor Añadido de 2011 a 2014, ha vulnerado su derecho a la defensa durante la aplicación del método de estimación indirecta de las bases imponibles. **Q17/447**.

- Un ciudadano presenta una queja porque en su declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de 2016 ha visto incrementado el importe a pagar respecto del ejercicio anterior, como consecuencia de la reforma fiscal que el Departamento de Hacienda y Política Financiera ha llevado a cabo. **Q17/510**.

- Un ciudadano formula una queja porque no se encuentra conforme con los excesivos impuestos que debe abonar por la actividad de su pequeña empresa. Considera que la carga impositiva tiene un peso muy elevado en el montante total de la facturación y que anula la posibilidad de invertir en la empresa y de crecer en competitividad. **Q17/586**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la reforma fiscal que el Departamento de Hacienda y Política Financiera ha llevado a cabo en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas le ha ocasionado un gran perjuicio en relación con la deducción por vivienda. **Q17/648**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra no aplica ningún ajuste o corrección técnica en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas para equiparar las unidades familiares con uno y más perceptores, por lo que la actual distinción en el número de perceptores de rentas genera un agravio fiscal muy significativo en el resultado de la declaración a los primeros. **Q17/667**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra le ha practicado varios embargos de su pensión de jubilación como consecuencia de una deuda derivada de la liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del año 2012 y porque los dos recursos

de reposición que interpuso ante el Tribunal Económico Administrativo han sido inadmitidos por presentación extemporánea. Considera que la declaración del impuesto que efectuó era correcta. **Q17/687**.

- Un ciudadano formula una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra le ha computado como rendimiento del trabajo, en la liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al ejercicio 2013, el dinero derivado del rescate de un plan de pensiones. Considera que se le debiera haber imputado en el periodo impositivo de 2014, por haber percibido el dinero en enero de dicho año. **Q17/726**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra no le permite practicar la deducción por inversión en vivienda habitual en su declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al ejercicio 2016, por cuanto con la subvención que le fue concedida para su adquisición supera los límites legales fijados para poder aplicar dicha deducción. Considera injusto que una ayuda pública otorgada para la adquisición de una vivienda incida negativamente en la declaración de la renta del beneficiario. **Q17/777**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra no le abona los intereses de demora que le fueron reconocidos, derivados de una rectificación en materia fiscal, y cuyo importe considera que debe ser calculado hasta el momento en que son satisfechos y no hasta la fecha de su reconocimiento. **Q17/799**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra le ha cobrado un recargo por la realización extemporánea de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Muestra su disconformidad por cuanto la causa de dicha demora es imputable a una actuación de la Administración. **Q17/821**.

- Una ciudadana manifiesta su disconformidad porque las prestaciones públicas de maternidad no están exentas del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. **C17/542**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra contempla diferentes porcentajes por deducción por inversión en vivienda habitual, en función del periodo en el que la vivienda haya sido adquirida o rehabilitada. **C17/635**.

- Un ciudadano expone su malestar porque el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra le ha remitido una propuesta de liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en la que no le aplica la reducción del 40% al rescate de un plan de pensiones, por haberse practicado dicha reducción en la declaración de IRPF del año anterior. **C17/1330**.

B. En relación con los tributos locales:

- Una sociedad concesionaria de una autovía de Navarra solicita que se plantee un recurso de inconstitucionalidad porque se encuentra disconforme con el trato discriminatorio y la vulneración de derechos constitucionales que sufren, en la Comunidad Foral de Navarra, las sociedades concesionarias de la financiación, construcción y explotación de las autovías, al estar sujetas al abono de la contribución urbana, a diferencia de lo establecido en la normativa estatal, que declara a dichas sociedades no sujetas al impuesto equivalente. **Q17/19**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Diputación de A Coruña le ha notificado una orden de embargo, como consecuencia de un presunto error en la domiciliación de la contribución urbana. **Q17/36**.

- Una sociedad concesionaria de una autovía de Navarra formula una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera ha aprobado, a través de la Resolución 49/2014, de 20 de noviembre, la Ponencia de Valoración Supramunicipal Parcial de la Autovía A-12, con la que se encuentra disconforme, por las irregularidades formales presentes en su tramitación, así como por no ser acorde con la Ley Foral 29/2016, de 28 de diciembre, que prevé, por primera vez, de forma explícita, y con efectos a partir del 1 de enero de 2017, la sujeción al abono de la contribución territorial a las empresas concesionarias de la financiación, construcción y explotación de las autovías en la Comunidad Foral de Navarra. **Q17/117**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar ha aumentado el tipo impositivo de la contribución urbana del 0,221% al 0,322%, a pesar de que el valor catastral de su vivienda de protección oficial se ha reducido en un tercio (de 151.546,17 euros a 99.219,81 euros). De esta forma, al haber aumentado el tipo impositivo, la cantidad a satisfacer en concepto de contribución urbana únicamente ha disminuido en 0,82 euros (de 173,24 euros a 172,22 euros). **Q17/332**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le cobra, por el cálculo de la liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, una tasa que considera excesiva y que deja entrever un único fin recaudatorio. **Q17/389**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz) le ha notificado una diligencia de embargo por no haber satisfecho la tasa del vado de una vivienda que ya no es de su propiedad. **Q17/445**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra le ha practicado un nuevo embargo por el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, a pesar de haberse invalidado por resolución del Tribunal Administrativo de Navarra el anteriormente efectuado. **Q17/483**.

- Una asociación de comerciantes plantea una queja porque se encuentra en disconformidad con el trato discriminatorio que sufren las personas físicas y jurídicas que desarrollan una actividad económica en la Comunidad Foral de Navarra y que tienen un importe neto de la cifra de negocios inferior a un millón de euros, por estar sujetas al abono del Impuesto de Actividades Económicas (IAE). Expone que, en las Comunidades Autónomas de régimen común, dichas actividades se encuentran exentas del pago del impuesto. Asimismo, muestra su disconformidad con el método de cálculo del impuesto, por cuanto no se tiene en consideración la actividad personal del contribuyente, sino una media del sector de que se trate, lo que no resulta ajustado al principio de capacidad económica. **Q17/525**.

- Una comunidad de vecinos, afectada por la construcción de una vía férrea que se extiende sobre dos viales públicos, en Castejón, presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón no ha liquidado correctamente las tasas municipales por la ocupación que supone dicha vía férrea. Solicita que el Ayuntamiento conteste a sus instancias, le facilite

las liquidaciones correspondientes a los años 2015 y 2016 para poder comprobar si estas se efectuaron correctamente, y rectifique la liquidación, porque considera que debería tomarse en cuenta todo el año de la ocupación y no solo los días en que pasan los trenes. **Q17/561**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata le ha liquidado el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana cuando, en la realidad, no ha existido una ganancia patrimonial real en la trasmisión del inmueble. **Q17/570**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur no les facilita la documentación solicitada, referida a un expediente de liquidación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, correspondiente a una transmisión de la que fueron parte. **Q17/589**.

- Una sociedad mercantil presenta una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua ha inadmitido su solicitud de revisar de oficio la nulidad de un procedimiento de inspección del Impuesto de Actividades Económicas. **Q17/696**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera, y el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no prevén la exención, en el pago del impuesto de circulación, de los vehículos no adaptados que superen los doce caballos fiscales, cuya utilización le es necesaria por la ceguera que padece. **Q17/709**.

- Una sociedad mercantil formula una queja porque el Ayuntamiento de Galar le ha notificado una providencia de apremio en relación con el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) que le fue girado por la construcción de una nave, así como porque no resuelve un recurso de reposición interpuesto frente a la liquidación del mencionado tributo. **Q17/715**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le facilita la documentación que ha solicitado relativa a un expediente de liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. **Q17/782**.

- Un ciudadano expone que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le exige aportar los libros oficiales de contabilidad de la actividad que ejerce con motivo de la tramitación de una licencia de obras que solicitó. **C17/144**.

- Dos ciudadanas manifiestan su disconformidad porque el Ayuntamiento de Azagra les ha cobrado el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) por el arreglo del garaje comunitario tras las inundaciones derivadas del desbordamiento del río Ebro. **C17/507 y C17/509**.

- Una asociación de lucha contra el racismo formula una queja por el aumento desproporcionado de las tasas correspondientes al uso del Centro Cultural de Murillo el Fruto. Denuncia que el Ayuntamiento realiza el aumento para perjudicarle a una asociación de personas de etnia gitana y a las personas de esta etnia. **C17/1399**.

C. En relación con la Agencia Tributaria del Estado:

- Un ciudadano manifiesta su queja por la falta de voluntad política para eliminar los paraísos fiscales. **Q17/375**.

- Un ciudadano formula una queja por los perjuicios que está sufriendo a causa de la falta de entendimiento entre el Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón y la Delegación Especial de la Agencia Tributaria en Navarra, en relación con el pago del Impuesto de Sucesiones. **Q17/616**.

D. En relación con el catastro:

- Una ciudadana plantea una queja porque el Ayuntamiento de Vidángoz no le facilita la documentación y la información catastral que solicitó sobre unas parcelas de su padre. **Q17/158**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Aranguren no le contesta a su solicitud de rectificar errores existentes en el Registro de la Riqueza Territorial de Navarra y en el catastro municipal, tras varias modificaciones introducidas de oficio en el año 2015, respecto de la parcela de la que es propietario. **Q17/280**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Goñi y el Concejo de Azanza no atienden sus solicitudes de modificación catastral de varias parcelas de su propiedad. **Q17/472**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri no procede a la actualización de los valores catastrales de la vivienda y de los terrenos que tiene en propiedad, lo que le permitiría acceder a prestaciones económicas. **Q17/480**.

2.9.16. Industria.

En materia de industria se han presentados **2** quejas, con el siguiente contenido:

- Una ciudadana formula una queja en la que hace referencia a prácticas colusorias llevadas a cabo en el sector de las cementeras por parte del equipo directivo de un grupo empresarial, y sancionadas por la Comisión Nacional de Competencia. Denuncia la adopción de una estrategia en común con otras empresas del sector, consistente en la fijación de precios y en el reparto del mercado navarro. Considera estas prácticas susceptibles de responsabilidad penal. **Q17/754**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico le ha requerido el reintegro de parte de la subvención percibida para un proyecto de I+D+i, que ejecutó su empresa para el desarrollo de un nuevo producto (elaboración de un nuevo vino crianza) que pudiera impulsar su permanencia en el mercado. Expone su disconformidad con el hecho de que el departamento considere excesiva la imputación de personal y materiales al proyecto subvencionado en relación con las cifras globales de la actividad de la empresa. **Q17/417**.

2.9.17. Justicia.

Durante el año 2017 se presentaron **23** quejas relacionadas con la justicia. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

A. En relación con la Administración de Justicia:

- Una ciudadana presenta una queja porque no se encuentra conforme con la actuación de un vecino de la localidad de Eransus, quien formula numerosas demandas en el Juzgado. Por ello, y con el fin de evitar el inicio de nuevos procedimientos judiciales, consulta la posibilidad de acudir a una mediación entre las partes. **Q17/20**.

- Siete familias de Altsasu-Alsasua interponen dos quejas porque la Audiencia Nacional ha calificado como “delitos de terrorismo” unos

hechos ocurridos por la noche en un bar de Altsasu-Alsasua y que dieron lugar a la detención de varios jóvenes de la localidad. Consideran tal calificación injusta, despropor- cionada y discriminatoria en comparación con otros casos similares. **Q17/26 y Q17/52**.

- Una ciudadana presenta una queja porque personal del Juzgado de Estella-Lizarra no le ha informado correctamente de los trámites a seguir en un procedimiento monitorio iniciado. **Q17/49**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Tribunal Superior de Justicia de Navarra se demora en exceso en resolver la admisión de un recurso de casación para la unificación de la doctrina que ha interpuesto. **Q17/281**.

- Un ciudadano interpone una queja porque una persona del Juzgado de Paz de Noáin le ha dispensado a su pareja un trato que considera despectivo, racista y xenófobo, por ser su pareja de nacionalidad búlgara. **Q17/291**.

- Una ciudadana formula una queja en relación con las circunstancias del fallecimiento de su hijo, que se encontraba ingresado en un centro de atención a personas con toxicomanía, y de la aparición de su cadáver. Manifiesta su disconformidad con la deficiente vigilancia a su hijo por parte del centro y con las actuaciones judiciales y forenses referidas al fallecimiento, el encuentro del cadáver y la autopsia. **Q17/293**.

- Un ciudadano presenta una queja porque un Juzgado de Instrucción de Pamplona-Iruña se ha demorado en exceso en tramitar el procedimiento de diligencias previas en el que es parte, lo que ha derivado en el archivo de la causa por prescripción de los delitos. **Q17/301**.

- Un ciudadano formula una queja porque un Juzgado de Primera Instancia de Pamplona-Iruña se demora en exceso en dictar sentencia sobre su proceso de divorcio y custodia de sus dos hijos menores de edad. **Q17/337**.

- Un ciudadano presenta un escrito en el que expone la necesidad de que los medios de comunicación garanticen el derecho a la intimidad de las mujeres que han sido víctimas de una violación. **Q17/374**.

- Un ciudadano plantea una queja porque un Juzgado de Instrucción de Estella-Lizarra ha procedido al archivo de una denuncia que interpuso por un posible delito de apropiación indebida cometido por su expareja. Expone que el archivo se habría producido por un error, ya que le informaron que la competencia para la instrucción correspondería a un Juzgado de Cáceres y no se remitió allí la denuncia. Asimismo, se queja de la deficiente información recibida en los juzgados sobre su denuncia. **Q17/397**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Juzgado de Instrucción de Pamplona-Iruña ha dictado una orden de embargo de parte del sueldo de su marido, dirigida a la empresa donde trabaja, con la que se encuentra disconforme. **Q17/555**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Audiencia Provincial de Navarra se ha demorado en exceso en resolver un recurso de apelación interpuesto frente a un auto de un Juzgado de Primera Instancia de Pamplona-Iruña. **Q17/684**.

- Una ciudadana formula una queja por las cantidades que le embargan de su nómina tras la subasta de su vivienda habitual, que no alcanzó el valor de la deuda hipotecaria. **C17/444**.

- Una ciudadana, abogada, expone las dificultades que padece un progenitor, cliente suyo, que está separado judicialmente y que ostenta la patria potestad sobre sus hijos, ante la toma de determinadas decisiones unilaterales que adopta la madre sobre los menores (escolarización de los hijos, etcétera). **C17/793**.

- Un ciudadano manifiesta su disconformidad con su incapacitación judicial, ya que, debido a la medicación que toma, su estado ha mejorado sustancialmente y desea instar la revocación. **C17/1117**.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque no se encuentra conforme con varias de las preguntas y respuestas que fueron incluidas en el examen, de tipo test, de acceso a la abogacía de la convocatoria de febrero de 2017, cuya redacción inducía a error y a la existencia de varias respuestas correctas en una misma pregunta. **Q17/188**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona no ha atendido su solicitud de mantener una reunión con la Decana para expresarle sus dudas sobre procedimientos judiciales. Expone que le han contestado que tales dudas debe plantearlas a su abogada. Asimismo, muestra su conformidad por no haber recibido respuesta a un segundo escrito de petición de la reunión que formuló. **Q17/385**.

C. En relación con la asistencia jurídica gratuita:

- Una ciudadana solicita apoyo económico para la realización de una prueba pericial o nueva autopsia a un familiar, que ha autorizado la Audiencia Provincial de Zaragoza a costa de ella. **Q17/106**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Junta de Andalucía no le contesta al recurso que interpuso contra la denegación de la asistencia jurídica gratuita que había solicitado. También expone la situación económica que viene atravesando, que le dificulta cumplir con el abono de la pensión alimenticia y con el régimen de visitas a sus hijos. **Q17/185**.

- Un ciudadano plantea una queja porque la Abogacía del Estado en Navarra le ha requerido el pago de las costas de un proceso judicial contencioso-administrativo en el que gozaba del beneficio de justicia gratuita y en el que su recurso fue desestimado, por lo que fue condenado al pago de las costas. **Q17/439**.

D. En relación con el Registro Civil:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Uterga exige la presencia de dos testigos para la inscripción en el registro municipal de parejas estables. **Q17/441**.

2.9.18. Medio ambiente.

Durante el año 2017 se presentaron **66** quejas relacionadas con la protección del medio ambiente. Los principales hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A. En relación con la contaminación acústica o los ruidos:

- Un ciudadano solicita la reapertura de su queja porque persisten las molestias de ruidos en su domicilio, causadas por el camión de la basura, a pesar de que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona se comprometió a adoptar determinadas medidas para

reducirlos, a raíz de una recomendación formulada por el Defensor del Pueblo de Navarra. **Q16/514**.

- Una ciudadana solicita la reapertura de su queja porque, a pesar de las medidas que adoptó el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, siguen persistiendo las filtraciones de humos y olores en su vivienda procedentes de la cocina de un bar, situado en los bajos de su edificio. **Q16/571**.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas necesarias para solucionar las molestias ocasionadas por los ruidos procedentes de dos bajeras. **Q17/16**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor no adopta las medidas necesarias para solucionar las molestias ocasionadas por el ruido procedente de un supermercado situado debajo de su vivienda. **Q17/119**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha practicado varios embargos como consecuencia de sanciones impuestas por la emisión de ruidos en su domicilio. **Q17/163**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede, a pesar del excesivo ruido que emiten, a la anulación de las campanas de la iglesia de San Cristóbal, correspondientes al reloj, y a las llamadas al culto. **Q17/194**.

- Veinticuatro ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas necesarias para solucionar las continuas molestias procedentes de las bajeras situadas en las inmediaciones. **Q17/303**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no proporciona ninguna solución ante las molestias causadas por los ruidos procedentes de los autobuses urbanos que se detienen en una parada próxima a su vivienda. **Q17/314**.

- Dos ciudadanos manifiestan su disconformidad con que el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y el Ayuntamiento del Valle de Aranguren, no adopten las medidas adecuadas para solucionar las molestias causadas por los ruidos y vibraciones procedentes de una fábrica de estampaciones cercana a sus viviendas, en Mutilva. **Q17/353 y 17/372**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla no adopta las medidas necesarias para solucionar las continuas molestias procedentes de las bajeras situadas en los bajos de su vivienda. **Q17/357**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas necesarias para solucionar las molestias causadas por los ruidos y suciedad procedentes de los eventos y actividades que se desarrollan en el casco antiguo de la ciudad. **Q17/471**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no regula el uso de las bajeras utilizadas por los jóvenes de la localidad para su esparcimiento y ocio, de forma que se determinan los derechos y obligaciones de todas las partes afectadas. **Q17/536**.

- Un ciudadano presenta una queja porque considera que el Ayuntamiento de Estella-Lizarra, con motivo de las obras que se están ejecutando en un local en el que se va a ins-

talar una sociedad recreativa, cultural y deportiva, debe iniciar labores de supervisión del local en materia de aislamientos acústicos, seguridad, venta de bebidas alcohólicas, celebración de conciertos y respeto a la distancia exigida a locales de ocio próximos, así como labores de supervisión de la tenencia de las licencias pertinentes. **Q17/548**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Imárcoain y el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz) no adoptan las medidas necesarias para solucionar las molestias que sufre en su domicilio procedentes de conductas incívicas y juegos de balón que tienen lugar en las proximidades de su vivienda. **Q17/574**.

- Dos ciudadanas presentan dos quejas porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, ha emitido una resolución, en relación con los ruidos procedentes de una fábrica de estampaciones cercana a sus viviendas, en Mutilva, con la que no se encuentran conformes, por cuanto consideran que contradice una resolución anterior y relaja las condiciones previamente impuestas. **Q17/608 y Q 17/623**.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Corella no adopta las medidas oportunas para atenuar o eliminar las molestias que sufren en su domicilio, procedentes de la bajera situada en el bajo de su vivienda. **Q17/615**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto a su cónyuge varias sanciones por causar ruidos y desórdenes. Manifiesta que la autora de los hechos padece una enfermedad mental grave que le impide el control de sus actos. **Q17/619**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain no adopta las medidas pertinentes para reducir el nivel de ruidos durante las fiestas patronales de la localidad. **Q17/634**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lumbier no adopta las medidas precisas ante las molestias que ocasionan a los clientes del camping que regenta los ladridos procedentes de unas perreras que se encuentran en las inmediaciones. **Q17/637**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Carcastillo no adopta las medidas pertinentes para poner término a las molestias que sufre en su domicilio, ocasionadas por los ruidos procedentes de un supermercado. **Q17/743**.

- Una comunidad de vecinos interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no interviene de una forma efectiva ante las continuas molestias de ruido que sufre en su domicilio, ocasionadas por los ladridos de dos perros de un vecino. **Q17/747**.

- El Ayuntamiento de Bera formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no adopta las medidas pertinentes para eliminar las molestias que ocasiona el ruido procedente del tránsito de vehículos por la N-121-A, a su paso por Bera. **Q17/764**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañáin no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufre en su domicilio, procedentes de tres bajeras situadas en las inmediaciones, así como porque no le contesta a una instancia presentada al respecto. **Q17/815**.

- Una ciudadana formula una queja por la inactividad de unos agentes de la Policía Municipal de Pamplona-Iruña para localizar al dueño de un establecimiento comercial cuya alarma no paraba de sonar un día festivo. **C17/146**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain pretende instalar una pista pública de baloncesto enfrente de su domicilio, sin evaluar, previamente, la incidencia acústica de la actividad. **C17/1079**.

B. En relación con el derecho de acceso a la información ambiental:

- Una asociación ecologista formula tres quejas porque el Ayuntamiento de Villava-Atarrabia no le ha facilitado la información ambiental que solicitó sobre dos talas de vegetación y de árboles en la ribera en el río Ultzama a su paso por la localidad. **Q17/129, Q17/766, y Q17/758**.

- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le facilita la documentación medioambiental que solicitó sobre las actuaciones forestales, cinegéticas y de control de mortandad de fauna llevadas a cabo en el Patronato de Bertiz. **Q17/329**.

- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Ayuntamiento de Mendavia no le ha facilitado la información ambiental que solicitó sobre una gravera sita en la localidad. **Q17/335**.

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le facilita la documentación que solicitó sobre las autorizaciones concedidas para la retirada de nidos de cigüeña blanca en Navarra. **Q17/345**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Bertizarana no le facilita la información que solicitó sobre el abono de una tasa por la licencia de actividad clasificada que le fue concedida. **Q17/427**.

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le ha facilitado la información ambiental que solicitó sobre una cuadra ubicada en el término de Muruarte de Reta. **Q17/448**.

- Dos ciudadanos plantean una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no les facilita la documentación medioambiental que solicitaron sobre los eventuales daños sufridos en el hayedo de Zilbeti. **Q17/523**.

- Una asociación ecologista formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le facilita la documentación ambiental que solicitó sobre una tala de vegetación en el río Alhama, en el término municipal de Corella. **Q17/592**.

- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le facilita la la información ambiental que solicitó sobre el seguimiento de la mortandad de fauna en los parques eólicos de Navarra. **Q17/741**.

C. En relación con la protección del medio natural:

- Un ciudadano interpone una queja por la circulación aérea de drones en Pamplona-Iruña

y su comarca, y por la contaminación que estos generan. **Q17/51**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le ha impuesto una sanción por la corta y aprovechamiento, sin autorización, de un roble en Lezaun. Considera que la infracción que se le imputa no responde a la entidad de los hechos y expresa que no pudo defenderse, al no notificársele previamente el pliego de cargos. **Q17/173**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Mendavia mantiene una actitud pasiva frente a la problemática ocasionada por la tala de pinos en la urbanización en la que reside. **Q17/177**.

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le ha contestado a una denuncia presentada por el vertido de residuos en una gravera existente en el término municipal de Mendavia. **Q17/369**.

- Una asociación ecologista formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le ha contestado a una denuncia presentada por la contaminación producida por los residuos depositados en el antiguo vertedero de Lekunberri. **Q17/392**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y el Ayuntamiento de Ultzama no adoptan medidas con el fin de ejercer un control medioambiental efectivo ante determinados hechos que se vienen produciendo en el Valle de Ultzama. Denuncia que los agricultores utilizan herbicidas en zonas que no se cultivan y que emplean tractores con fumigadoras que extienden productos químicos por el campo; también denuncia la existencia de cazadores furtivos, la desprotección del roble autóctono y la existencia de un vertedero ilegal, cuya basura llega al nacimiento del rio Ultzama. **Q17/419**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le ha impuesto una sanción por un cambio de uso forestal realizado mediante roturación, así como por la corta de un roble, hechos que, según indica, ocurrieron hace más de tres años y para cuya comisión contaba con la necesaria autorización de dicho Departamento. **Q17/664**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no ha tramitado varias denuncias por infracciones contra el medio ambiente, interpuestas durante el ejercicio de su función como guarda forestal al servicio del Gobierno de Navarra. **Q17/787**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de la Ribera no atiende su solicitud de ubicar en otra zona los contenedores próximos a su vivienda, cuyos residuos se esparcen tras las noches de cierzo, viéndose los vecinos obligados a retirar ellos la basura. **Q17/816**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de Sakana le ha denegado la implantación de un nuevo punto de recogida de basura, en Bakaiku. **Q17/818**.

D. En relación con la protección de la fauna y la caza:

- Un ciudadano plantea una queja mediante la cual traslada su malestar por un presunto de-

lito de apropiación indebida, cometido en el coto de Cascante. **Q17/207**.

- Una asociación ecologista formula dos quejas porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y el Departamento de Desarrollo Económico, no le responden a una denuncia presentada por el funcionamiento ilegal de siete parques experimentales eólicos en Navarra, al haber superado el plazo máximo de permanencia, y cuyos autogeneradores producen mortandad de la fauna. **Q17/225 y Q17/226**.

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le ha contestado a una denuncia presentada por la concesión de permisos para la captura de especies protegidas. **Q17/377**.

- Una asociación ecologista formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le ha contestado a una denuncia presentada por la mortandad de fauna en una balsa de riego en Tudela, derivada de deficiencias constructivas en la misma. **Q17/383**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y el Ayuntamiento de Rada han incluido, sin su consentimiento, varias parcelas de su propiedad en un coto local de caza en Rada. **Q17/613**.

- Una plataforma en defensa de los animales formula una queja porque la Administración pública y los cuerpos de seguridad no aplican la normativa reguladora en materia de bienestar y protección animal, y no proceden al endurecimiento de las penas y sanciones por la comisión de actos ilícitos contra los animales. Asimismo, formula una queja por la errónea consideración de los animales dentro del marco jurídico y por la inexistencia de una ley marco estatal de protección animal. **Q17/641**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le concede la licencia de caza en Navarra en tanto no apruebe unas pruebas de aptitud, pese a encontrarse exento de su realización por poseer licencia de caza en Castilla y León. **Q17/735**.

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le ha facilitado una incompleta respuesta a la denuncia presentada por las afecciones ocasionadas por actuaciones forestales realizadas a la fauna catalogada en el Barranco de Barcelosa, en las Planas de Santa Ana y de Canraso. **Q17/745**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte va a proceder a aplicar una ordenanza en virtud de la cual se va a cobrar una tasa por tenencia de perros, así como porque dicho ayuntamiento no realiza labores de mejora ante las deficiencias que presenta un "pipican" del municipio. **Q17/751**.

E. En relación con las actividades clasificadas y las licencias:

- Quince ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local ha emitido una resolución en virtud de la cual deniega la autorización de afecciones ambientales al proyecto de abastecimiento de agua en Alloz. **Q17/12**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha autori-

zado la apertura de un tanatorio, en lugar del velatorio del que habían sido informados los vecinos. **Q17/161**.

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona mantienen una actitud pasiva frente al presunto incumplimiento, por parte de una sociedad mercantil, de la normativa sobre emisiones y vertidos, así como de los protocolos señalados en la autorización ambiental integrada que le fue concedida. **Q17/286**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien se demora en tramitar la licencia de apertura solicitada para la empresa de su marido, retraso que le impide solicitar el vado necesario para el desempeño de la actividad. **Q17/364**.

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, mantienen una actitud pasiva frente al presunto incumplimiento, por parte de una sociedad mercantil, de las autorizaciones que le fueron concedidas para la restauración de una cantera, así como porque no le dan contestación a las instancias presentadas al respecto. **Q17/384**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le ha denegado la autorización solicitada para la implantación de una actividad de guardería, adiestramiento y rehabilitación de mascotas en Ciriza-Ziritza. **Q17/534**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Ayuntamiento de Ochagavía-Otsagabia se demora en contestar su solicitud de otorgamiento de licencia provisional para la apertura de un hostal rural y bar, pese a haber presentado la documentación pertinente. **Q17/640**.

2.9.19. Memoria histórica.

Durante el año 2017 se presentaron tres quejas con el siguiente contenido:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales no le abona un encargo que le realizó y ejecutó, consistente en la realización de una vidriera con el escudo de Navarra, destinada a ser colocada en el óculo del Palacio de Navarra que da al Paseo Sarasate. **Q17/547**.

- Un ciudadano presenta, en distintos momentos, dos quejas porque el Ayuntamiento de Atez-Atetz le ha requerido para que proceda a la retirada de un escudo de Navarra con la cruz laureada de San Fernando que se encuentra en una parcela de su propiedad, y le ha apercibido de la no concesión de subvenciones o ayudas públicas que le pudieran corresponder si no lo retira. **Q17/551 y C17/794**.

2.9.20. Obras públicas.

Durante el año 2017 se presentaron 11 quejas sobre obras públicas. Los principales hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- Un ciudadano plantea una queja porque el Ayuntamiento de Beire no procede a la pavimentación de un tramo de calle próximo a su domicilio. **Q17/134**.

- Una ciudadana presenta una queja por los problemas de encharcado y acumulación de residuos que, como consecuencia de las labo-

res de embreado, viene sufriendo en la acera situada enfrente de su vivienda. **Q17/140**.

- Una comunidad de vecinos interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha remitido una respuesta incorrecta a la instancia que presentó, referida a unas humedades detectadas en el edificio, que derivan de obras ejecutadas por el ayuntamiento en las inmediaciones. **Q17/266**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Leitza no lleva a cabo labores de mantenimiento en los adoquines del casco viejo, generando un peligro para los viandantes. **Q17/437**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte autoriza la instalación de una carpa permanente durante los meses de verano en la plaza en la que reside. **Q17/449**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Buñuel no le contesta a dos instancias presentadas en las que, a la vista de determinadas deficiencias en el asfaltado de la calle donde reside, solicitaba el acceso al expediente de las obras de renovación de redes y que la entidad local examinase si la empresa adjudicataria de las mismas tenía alguna responsabilidad en dichas deficiencias. **Q17/583**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Torres del Río no procede a la reparación de una canalera que discurre por el exterior de su vivienda, y no da cumplimiento a lo aprobado en una sesión plenaria del ayuntamiento en que se acordó la reparación. **Q17/600**.

- Una comunidad de vecinos formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña han ocasionado una situación de bloqueo en las obras destinadas a la supresión de barreras arquitectónicas en el edificio de viviendas, como consecuencia del desacuerdo existente entre ambas Administraciones sobre el proyecto de sustitución de una tubería de abastecimiento existente en la zona donde se pretende actuar. **Q17/647**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pueyo y la Mancomunidad de Mairaga han excluido la calle en la que reside del plan de renovación de redes con pavimentación de calles aprobado. **Q17/706**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se niega a modificar el actual vado que da acceso a un boulevard peatonal, cuya altura provoca daños en los vehículos. **Q17/823**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Concejo de Arraitz pretende cubrir el frontón de la localidad sin consultarlo previamente a los vecinos. **C17/657**.

2.9.21. Protección de datos personales.

Relacionadas con la protección de datos personales, se presentaron 7 quejas. Su contenido fue el siguiente:

- Un sindicato de funcionarios públicos presenta una queja porque el Instituto Navarro de Salud Laboral ha creado un grupo de Whatsapp con el fin de citar a los docentes a revisiones médicas. Para ello, el organismo utiliza datos de carácter personal facilitados por el Departamento de Educación. Se considera que tal proceder vulnera el derecho a la protección de los datos de carácter personal. **Q17/143**.

- Un ciudadano, concejal del municipio, formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar ha podido vulnerar la legislación aplicable en materia de protección de datos de carácter personal en la realización de encuestas y consultas que realiza a los vecinos. Solicita que se requiera al ayuntamiento que adopte las medidas oportunas para la salvaguarda de los datos personales de los participantes en tales consultas o encuestas. Q17/459.

- Un ciudadano, funcionario municipal, interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no ha puesto los medios necesarios para hacer respetar la legislación de protección de datos de carácter personal en el procedimiento de reconocimiento de su incapacidad laboral por una enfermedad. Expone que sus compañeros han tenido conocimiento de que padece una enfermedad y así se lo han comentado. **Q17/643**.

- Un ciudadano interpone una queja para denunciar el acoso a través de internet que viene sufriendo desde hace varios años. Sospecha que, con motivo de un correo electrónico que remitió a una compañera de máster, se creó un blog o página web donde constan datos personales suyos y de su familia, que ha sido utilizado por antiguos compañeros de trabajo y por personas que conoce para difamar y proferir insultos contra su persona. **Q17/646**.

- Un ciudadano formula una queja por la invasión de la privacidad que realizan servicios y compañías de comunicación, de gestión de contactos personales, o titulares de aplicaciones informáticas, etcétera, que, para el funcionamiento de la aplicación, solicitan el acceso al calendario, contacto, cámara, memoria interna, tarjetas de memoria, sms, teléfonos... Solicita que se pongan límites que protejan a las personas y a su privacidad frente a las compañías y sus métodos abusivos para obtener la información que atañe a nuestras vidas, y que se legisle y proteja el tráfico de datos personales. **Q17/656**.

- El Concejo de Paternáin presenta una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur le ha denegado, aludiendo motivos de protección de datos de carácter personal, la cesión del listado de personas empadronadas en dicho concejo, que solicitó para determinados fines concejiles (facilitar una tarjeta para el uso del frontón y de la casa concejil, mantener reuniones con jóvenes...). **Q17/737**.

- Un ciudadano, funcionario del Gobierno de Navarra, formula una queja porque la Subdirección de Deporte y Juventud ha implantado un nuevo sistema de fichaje mediante huella digital sin haber informado previamente a los trabajadores acerca de sus derechos en materia de protección de datos personales. **C17/1478**.

2.9.22. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.

Durante el año 2017 se presentaron **12** quejas por responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas. Su contenido fue el siguiente:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Atetz-Atez no procede al arreglo de un camino privado que transcurre por una parcela de su propiedad y que se encuentra deteriorado como consecuencia de una inadecuada reparación por parte del citado ayuntamiento tras unas fugas que hubo. **Q17/22**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no atiende las reclamaciones presen-

tadas por los daños que sufrió como consecuencia de un negligente funcionamiento del servicio de transporte público comarcal, al cerrarse sorpresivamente las puertas del autobús urbano mientras descendía del mismo. **Q17/195**.

- Dos ciudadanos formulan una queja por la errónea información facilitada por personal del albergue del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña acerca del número de noches que podían alojarse, así como por el trato dispensado por una trabajadora social del servicio social de base de Tudela. **Q17/210**.

- Una ciudadana plantea dos quejas porque el Departamento de Salud: a) no ha procedido a la corrección de dos errores materiales presentes en la resolución por la que se le admite a trámite una reclamación de responsabilidad patrimonial sanitaria, y b) porque considera que la intervención quirúrgica y el posoperatorio realizados por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no fueron los debidos, por lo que solicita una indemnización por los daños físicos y morales. **Q 17/110 y Q17/331**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien le ha desestimado una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos a causa de una caída en la vía pública, propiciada por el mal estado de una arqueta. **Q17/400**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri ha podido incurrir en responsabilidad patrimonial, por no haber procedido a la aprobación de una nueva ponencia de valoración de los bienes inmuebles situados en el municipio, una vez transcurrido el plazo máximo legalmente establecido. Considera que se le ha causado un perjuicio económico al incidir la falta de actuación en el importe de la contribución territorial que debe abonar por su instalación solar fotovoltaica. **Q17/414**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León se demora en exceso en resolver un expediente de responsabilidad patrimonial sanitaria, incoado como consecuencia de la deficiente atención médica que le fue dispensada en el Hospital Universitario de Salamanca. **Q17/432**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri se ha demorado en exceso en aprobar una nueva ponencia de valoración, en sustitución a la aprobada en el año 2006. Considera que dicha tardanza le ha ocasionado el retraso en el cobro de un subsidio. **Q17/521**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico ha cancelado, sin previo aviso, una actividad organizada en la Selva de Irati. Señala que ha incurrido en gastos de desplazamiento y manutención, de los cuales solicita su reembolso. **Q17/571**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se oponen a la ejecución provisional de una sentencia de un Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Pamplona-Iruña, por la que se condenó a la Administración a concederle una indemnización como consecuencia de una negligente atención sanitaria. **Q17/688**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Dirección General de Justicia del Gobierno de Navarra se demora en hacer efectiva una indemnización que le fue estimada y que deriva

de un funcionamiento anormal de la administración de justicia. **Q17/796**.

2.9.23. Sanidad.

Durante el año 2017 se presentaron **55** quejas referidas a la sanidad. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

A. En relación con la atención primaria:

- Una ciudadana presenta una queja porque no se habilita en el sistema de salud una red que coordine y facilite a los facultativos el conocimiento de los historiales médicos. Considera que se perjudica a los usuarios en el acceso a los servicios de atención primaria en cualquier lugar del territorio nacional. **Q17/460**.

- Un ciudadano formula una queja porque el centro de salud de Olite-Erriberri ha redactado un informe médico cuyo contenido ha sido utilizado por la madre de sus nietas para suspender el régimen de visitas que habían convenido. Expone que, como abuelos de las menores, pactaron mediante acuerdo un régimen de visitas con las niñas, régimen que se venía cumpliendo por ambas partes, y que, en un momento dado, la madre de las menores acudió al centro de salud, donde una médico elaboró un informe en el que destacaba el impacto negativo que las visitas con el abuelo tenían sobre las menores. Como consecuencia de dicho informe, la madre de las menores comenzó a incumplir el régimen de visitas pactado, lo que ha supuesto que no vean a las niñas. Consideran que la médico carece de potestad para emitir un informe de estas características y que debería haber actuado con mayor profundidad y asesorada de expertos en la materia. Reclamó en el centro de salud, pero la respuesta recibida se limita a justificar la actuación de la doctora. **Q17/724**.

B. En relación con la atención especializada:

- Una ciudadana plantea una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en exceso en practicarle una fijación anterior lumbar. **Q17/79**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para acudir a la unidad de raquis, así como en facilitarle los resultados de la resonancia magnética que le fue practicada. **Q17/138**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en exceso en otorgarle cita para una intervención quirúrgica de sustitución de una prótesis de rodilla, vulnerando los plazos máximos de espera previstos en la normativa. **Q17/274**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en exceso en practicarle a su hijo una resonancia magnética y una artroscopia. **Q17/348**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la práctica de una rectoscopia. **Q17/412**.

- Una ciudadana plantea dos quejas porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hija en el servicio de oftalmología infantil del centro de consultas externas Príncipe de Viana. **Q17/415 y C17/583**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de neurología. **Q17/433**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la realización de una tomografía axial computarizada (TAC) que le permita ser intervenida quirúrgicamente. **Q17/475**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se ha demorado en dispensarle una adecuada atención médica en su lesión de rodilla. **Q17/482**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se ha demorado excesivamente en otorgarle cita para una operación de rodilla. **Q17/486**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en programar su operación de columna. **Q17/494**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en iniciar el procedimiento de rehabilitación de su marido en la Clínica Ubarmin. **Q17/529**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en dispensarle a su cuñado la atención médica que precisa por un intenso dolor en la espalda. **Q17/598**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en programarle a su hermana una intervención de cadera, como consecuencia de la falta de realización de un correcto diagnóstico. **Q17/639**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en programarle una operación en el Servicio de Cirugía Colorrectal del Complejo Hospitalario de Navarra. **Q17/690**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le presta a su marido la rehabilitación que considera que precisa. Expone que su marido fue operado por una fractura de cadera tras una caída en la residencia y que los médicos le recomendaron que realizara la rehabilitación en la residencia; sin embargo, el personal de la residencia no sigue las pautas establecidas por los médicos, lo que le ha llevado a su marido al extremo de no poder mantenerse en pie. Afirma haber presentado quejas en el servicio de atención al paciente y que no ha recibido una respuesta satisfactoria. **Q17/693**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de traumatología del hospital de Tudela. **Q17/707**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y el Departamento de Derechos Sociales han acordado el inminente traslado de su hijo a una clínica de rehabilitación de salud mental que no dispone de los medios adecuados para garantizar su seguridad. Considera que no se cumple el fallo judicial que dispone el ingreso de su hijo en un centro acorde a sus circunstancias. **Q17/711**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la unidad de raquis. **Q17/763**.

C. En relación con la atención clínica recibida y la disconformidad con esta:

- Una ciudadana plantea una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le

dispensa una adecuada atención psiquiátrica a su hijo menor de edad en el centro de salud mental infanto-juvenil. Considera que el tiempo que le dedica la psiquiatra a su hijo es muy escaso y que no se centra en el menor, sino en la madre. **Q17/44**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le facilita información acerca de las garantías en los resultados y de los errores que normalmente se cometen en las intervenciones como la que le fue practicada (una osteosíntesis con placa preformada por rotura de tibia y peroné de la pierna izquierda). Expone que, tras la operación, le ha quedado su pie izquierdo rotado en sentido izquierdo. **Q17/169**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no ha actuado con la suficiente diligencia al no haberle informado convenientemente acerca de los dolores que iba a padecer tras someterse a una intervención de rodilla. **Q17/171**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el médico de la consulta de dermatología del Hospital Reina Sofía de Tudela decidió no atender a su hija de diecisiete años de edad que padecía una erupción cutánea con fuertes picores, por considerar que había sido erróneamente citada. **Q17/302**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le ha dispensado una atención médica adecuada a un problema dental que padece. Expone que acudió en Tudela al dentista a raíz de un problema dental grave, que este le remitió a un cirujano maxilofacial de Pamplona, que no le dio ninguna solución real y del que obtuvo un informe que se limitaba a aconsejar la implantación de una prótesis cuyo gasto sanitario no está cubierto. Solicita que se le asigne un nuevo especialista maxilofacial que le aporte una solución real a su problema. **Q17/680**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el centro de salud de Mendavia dispensa una deficiente atención pediátrica como consecuencia de la actual carencia de personal especializado. **Q17/708**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le dispensada una adecuada atención médica en la unidad de rodilla de la Clínica Ubarmin. Solicita que, en vista de que la rehabilitación no ha surgido efecto en dos ocasiones, se encuentre otra solución médica a su problema de rodilla en un plazo breve de tiempo, ya que su patología le impide realizar una vida normal (con fuertes dolores y pinchazos). **Q17/746**.

D. En relación con urgencias y emergencias:

- Una ciudadana interpone una queja porque el servicio de urgencias del centro de salud de Lodosa no le ha dispensado una adecuada atención médica. **Q17/55**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el servicio de urgencias del centro de salud de Rochapea, en Pamplona-Iruña no le ha dispensado una adecuada atención médica. **Q17/203**.

- Una asociación de técnicos en emergencias sanitarias interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y el Departamento de Educación, han otorgado trato de favor a los bomberos para obtener el Título de Formación Profesional en Emergencias Sanitarias (TES), por cuanto, por una parte, la duración de la

formación impartida es menor y, por otra, se ha creado una convocatoria específica únicamente para que los bomberos obtengan dicho título. **Q17/458**.

- Una ciudadana formula una queja porque el servicio de urgencias se demoró en exceso en atenderle tras haber sufrido una caída durante una visita al nacedero del rio Urederra. Solicita conocer el protocolo de actuación para estos casos. **Q17/644**.

E. En relación con las prestaciones sanitarias y el reintegro de gastos:

- Un ciudadano plantea una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha denegado la realización de un tratamiento alternativo al convencional, que ha demostrado alta efectividad en la cura de la enfermedad que padece. Refiere tener el colesterol muy alto y que no tolera el tratamiento con medicación convencional, que su médico solicitó al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que autorizara el tratamiento alternativo y este lo ha denegado por criterios de financiación. **Q17/227**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le reintegra el importe total de una prestación ortoprotésica. Expone que ha habido un error y que el informe médico que aporta aclara que su dolencia es congénita y no traumática o tumoral, por lo que procede el reintegro completo y no el parcial. También señala que hasta ahora el reintegro de la prótesis era total. **Q17/404**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha interrumpido el tratamiento médico que le venía dispensando para tratar el problema dermatológico que padece, por considerarse ahora de carácter estético. **Q17/426**.

- Un ciudadano, que reside en Tudela, presenta una queja porque personal de la unidad de vacunación internacional de Pamplona-Iruña no le ha dispensado un trato adecuado al solicitar información acerca de las vacunas obligatorias y recomendadas a la hora de viajar al extranjero, así como porque se le exige su desplazamiento a la capital navarra al no existir otra unidad de vacunación internacional en la Comunidad Foral. **Q17/467**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha denegado la asistencia diaria de su hijo al Hospital de Día Infanto-juvenil, en tanto no se decida un cambio del régimen actual de asistencia, de acuerdo con criterios técnicos y terapéuticos. **Q17/568**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha denegado la prestación y financiación de un tratamiento de reproducción asistida por no convivir con pareja. **Q17/579**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha denegado la prestación y financiación de un tratamiento de reproducción asistida por no convivir con pareja **Q17/585**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha reclamado el pago de una deuda por una asistencia sanitaria que le fue prestada en 2014. Expone que es funcionario de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y que, en el año 2014, decidió acogerse al régimen de asistencia sanitaria de MUFACE. El 18 de marzo de 2014 ingresó de urgencia en el Hospital García Orcoyen de Estella-Lizarra,

derivado por su médico del centro de salud de San Adrián. En ese momento, presentó a los profesionales que le atendieron la tarjeta sanitaria de MUFACE, sin que dichos profesionales le realizaran ningún tipo de advertencia. Tres años después, ha recibido una factura del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea por valor de 1.948,24 euros por los servicios sanitarios prestados. **Q17/674**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le requiere el pago de unas facturas giradas por la asistencia sanitaria dispensada a su hija. Expone que su hija es beneficiaria de MUFACE y que, en una situación de urgencia, fue trasladada al hospital por una ambulancia –a la que llamó una amiga de su hija-, por lo que considera que no le corresponde abonar el coste de la atención sanitaria prestada en un caso de urgencia. **Q17/731**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el servicio de ambulancia del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha prestado a su padre una deficiente asistencia en su traslado desde el Complejo Hospitalario de Navarra hasta la residencia de La Misericordia. **Q17/738**.

- Tres ciudadanas formulan sus quejas porque el Departamento de Salud ha otorgado a personas que sufren celiaquía una insuficiente ayuda para gastos de alimentación. Señalan que el importe de la ayuda ha sido de alrededor de 20 euros anuales, resultando insuficiente. Exponen que la celiaquía es una enfermedad crónica, cuyo tratamiento consiste en la adecuación a una determinada dieta alimenticia, siendo los alimentos aptos para celiacos aproximadamente cuatro veces más caros que el resto de alimentos, y que, para otras enfermedades crónicas, el tratamiento se encuentra financiado en un 40%. Por ello, solicitan que se incremente la ayuda anual. **Q17/739, Q17/756 y Q17/757**.

F. En relación con el copago farmacéutico y las prestaciones farmacéuticas:

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha denegado la financiación de dos fármacos (plantabén y fortasec) por no ser susceptibles de financiación para la patología que padece (diarreas como consecuencia de una ileostomía). **Q17/477**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le contesta a una solicitud de información sobre el suministro de un tratamiento farmacológico prescrito para el problema de narcolepsia y cataplejía que padece. **Q17/635**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea sigue un criterio, en relación con el copago farmacéutico en centros residenciales, que considera discriminatorio e ilegal. Considera que, en dichos centros, la dispensación de medicamentos está sujeta a aportación del usuario. Sin embargo, en la práctica no se hace así, por una aplicación extensiva de la exclusión prevista para los servicios de farmacia de los hospitales, centros de salud y estructuras de atención primaria del Sistema Nacional de Salud. **Q17/705**.

G. En relación con las instalaciones sanitarias:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud no adopta medidas ante las carencias existentes en el servicio y en las instalaciones de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica del Complejo Hospitalario de Navarra y ante las inadecuadas condiciones higiénicas en esa unidad: ubica-

ción del servicio de UCI Pediátrica tres plantas más arriba del espacio destinado a los pediatras (lo que puede agravar la atención de situaciones de urgencia); existencia de un único lavabo de utilización general, cuando toda persona que visita a los pacientes ha de entrar lavada para evitar contagios y virus; carencia de un espacio destinado a comer, que facilita el ahorro de gastos (en especial, a las familias desplazadas y que deben pasar todo el día en el complejo hospitalario); inexistencia de boxes individuales suficientes para atender y proteger a todos los niños, hecho que aumenta el riesgo de contagio (indica que se han dado casos de meningitis e infecciones); inexistencia de boxes de luto, habiendo tenido que compartir el fallecimiento y luto de una niña en la sala general, con una completa falta de intimidad; y carencia de zonas "limpias" y "sucias", entendiendo estas como las zonas de recogida de ropa y material limpio o usado, existiendo, en su lugar, un almacén de aparataje voluminoso donde el servicio sanitario se organiza como puede. **Q17/150**.

- Catorce ciudadanos, pacientes del pabellón psiquiátrico del Complejo Hospitalario de Navarra, presentan una queja por las condiciones en que se encuentra el pabellón y proponen al Departamento de Salud una serie de propuestas de mejora en el servicio y en las instalaciones: supresión de los sistemas de sujeción y contención de los pacientes; supresión del encerramiento habitacional; adecuación de la estructura del edificio y de la distribución de los espacios en las habitaciones; eliminación de salitre en el suelo y humedades; sustitución de los sistemas eléctricos antiguos y peligrosos; adecuación de la distribución de radiadores y fontanería y reparación de sus deficiencias; existencia de daños en paredes y rodapiés; sustitución de mobiliario antiguo (camas, mesillas...); existencia de balcones con desagües obstruidos; instalación de aire acondicionado en el pabellón; construcción de una cubierta protectora para la lluvia en la entrada del edificio; insuficiente personal, fundamentalmente en los turnos de tarde y noche; implantación de actividades de ocio (lectura, yoga, ejercicio físico, informática, masajes o salidas de esparcimiento nocturno tras la cena por el jardín exterior al pabellón); y habilitación de un servicio de lavandería interno para pacientes. **Q17/595**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Departamento de Salud no adopta medidas ante las carencias existentes en las instalaciones del Complejo Hospitalario de Navarra, que dificultan a las familias desplazadas el acompañamiento de los pacientes: imposibilidad de acceder a un baño en condiciones donde poder asearse; inexistencia de un lugar para refrigerar los alimentos perecederos; imposibilidad para permitirse el alquiler de una vivienda, por lo que deben recurrir a vías alternativas que les supone un mayor estrés, agravando la tensa situación emocional en la que se encuentran... También expone que ha presentado un escrito en el Servicio de Atención al Paciente, del que todavía no ha obtenido respuesta. **Q17/686**.

H. Otros:

- Una ciudadana formula una queja por considerar negligente la atención médico-dental y personal dispensada por una clínica dental privada. **Q17/74**.

- Cuatro asociaciones interponen una queja porque el Ayuntamiento de Cascante no les ha respondido a su petición de cancelación de una charla titulada "Plantas y terapias para una autosuficiencia sanitaria", que consideran pone en peligro la salud de los ciudadanos, acto del que el ayuntamiento aparece como

colaborador, según un cartel anunciador. Exponen que remitieron un correo electrónico al Alcalde de la localidad con un informe sin haber recibido respuesta; que, durante la celebración del acto, podrían producirse hechos prohibidos por la legislación sanitaria o incluso considerados delictivos por la legislación penal; que los únicos legitimados para informar públicamente sobre cuestiones relativas a la salud y promocionar tratamientos, terapias o productos relacionados con ella, son los profesionales sanitarios, las autoridades sanitarias, los científicos y expertos colaboradores; y que el acto no puede ampararse en el ejercicio de la libertad de expresión. **Q17/201**.

2.9.24. Seguridad ciudadana.

En el año 2017 se han presentado **27** quejas relacionadas con la seguridad ciudadana. Su contenido ha sido el siguiente:

A. En relación con sanciones:

- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Foral de Navarra le ha incoado un expediente sancionador en el que se le propone una multa de 150 euros por una falta de respeto a un miembro de un cuerpo de seguridad en el ejercicio de sus funciones de protección de la seguridad. Considera que los hechos ocurridos relatados en la denuncia no son ciertos. Solicita que se realicen las actuaciones pertinentes con el fin de aclarar la situación descrita y, en general, con el fin de que sea dispensado un trato correcto a la ciudadanía. **Q17/288**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha impuesto una sanción a su sobrino por posesión de sustancias estupefacientes, aun existiendo ausencia de culpabilidad, dada la enfermedad mental que padece y su incapacitación judicial. **Q17/450**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno de Navarra le ha impuesto a su hijo una sanción por portar en su vehículo una navaja y un hacha. **Q17/515**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha notificado el inicio de un expediente sancionador por una alteración grave de la seguridad ciudadana, incoado por causar desórdenes en la vía pública junto a su mujer, quien padece una enfermedad mental. **Q17/618**.

B. En relación con actuaciones policiales:

- Dos ciudadanos interponen una queja porque agentes de la Policía Nacional no han dispensado un trato adecuado a su hija y han actuado con abuso de autoridad. **Q17/157**.

- Un ciudadano formula una queja porque considera que determinadas actuaciones y actitudes de la Policía Municipal de Pamplona (en concreto, de agentes del turno nocturno) rozan el abuso de poder. Expone que, en una denuncia que le ha sido notificada, los hechos que dieron lugar a la misma no son descritos con objetividad y no reflejan la realidad de lo que sucedió; así, en el apartado de "graduación" se indica que los hechos acaecieron "con violencia, amenaza o intimidación", lo cual no es cierto, teniendo consecuencia directa en el importe de la sanción. **Q17/320**.

- Una ciudadana presenta una queja porque agentes de la Policía Foral de Navarra le han acusado indebidamente de la comisión de un delito de hurto. Considera que dicha actuación policial vulnera su derecho de defensa y de presunción de inocencia. **Q17/573**.

C. En relación con la Administración penitenciaria:

- Una ciudadana plantea una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña restringe derechos a sus dos hijos en el régimen de aislamiento y porque no da respuesta a sus solicitudes de información al respecto. **Q17/34**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria le ha denegado a su hijo la clasificación de tercer grado penitenciario. **Q17/75**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el equipo técnico y la junta de tratamiento del centro penitenciario de Pamplona-Iruña no realizan un seguimiento continuo e individualizado de los internos. **Q17/131**.

- Un ciudadano plantea una queja porque considera necesario su traslado del centro penitenciario de Zuera al de Pamplona-Iruña por razones de vinculación familiar y de salud. **Q17/316**.

- Un ciudadano formula una queja porque el centro penitenciario de Zuera le ha denegado su traslado al centro penitenciario de Pamplona-Iruña. **Q17/340**.

- Una ciudadana presenta una queja porque le han denegado a su pareja su solicitud de traslado del centro penitenciario de Segovia al centro penitenciario de Pamplona-Iruña, a pesar del inminente nacimiento de su hijo. **Q17/354**.

- Un ciudadano formula una queja porque considera necesario su traslado del centro penitenciario de Segovia al de Pamplona-Iruña por razones de vinculación familiar. **Q17/421**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña le intercepta su correspondencia. **Q17/563**.

- Una ciudadana plantea una queja porque considera que recibe en el centro penitenciario de Pamplona-Iruña un trato discriminatorio con respecto a otras internas. **Q17/588**.

- Tres ciudadanas, internas en el centro penitenciario de Pamplona-Iruña, interponen una queja porque se les dispensa un trato inadecuado. Exponen que se les ha obligado, durante varias semanas, a cuidar de una interna que deliraba con ideas de suicidio y que una compañera, al no atreverse por miedo, fue sancionada. También relatan que una interna fue obligada a cuidar de otra interna sin estar capacitada para este tipo de situaciones. Señalan que los funcionarios del centro hacen constar en el parte (pliego de cargos) que ellas les intimidan, coaccionan y agreden verbalmente, cuando no es verdad, y que cuando se encuentran enfermas, la respuesta que se les da es que no se va a las oficinas a no ser que les esté dando un infarto o se estén muriendo. También exponen que, cuando solicitan entrevistas con los profesionales del centro, les responden por escrito sin finalmente hablar con ellas. **Q17/812**.

- Un ciudadano formula una queja porque considera necesario su traslado del centro penitenciario de Zuera (Zaragoza) al de Pamplona-Iruña por razones de vinculación familiar. **Q17/813**.

D. En relación con el juego :

- Una ciudadana plantea una queja mediante la que solicita la prohibición de la publicidad sobre el juego, dada la adicción que se genera, con particular atención en los menores. **Q17/294**.

E. En relación con los espectáculos públicos:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Bakaiku no adopta las medidas de control y seguridad pertinentes con motivo de la celebración de las hogueras de San Juan, que se encienden muy próximas a una vivienda de su propiedad. **Q17/463**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Dicastillo, durante las fiestas de la localidad, realiza un espectáculo infantil con becerras en la plaza de la localidad, sin presencia de ambulancia y con unas vallas de obras como única protección. **C17/867**.

F. En relación con la expedición del DNI y de permisos:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Interior le ha denegado la renovación de la licencia de armas por un periodo de dos años, a pesar de estar cancelado su antecedente penal. **Q17/78**.

- Una ciudadana presenta una queja porque no se reconoce al colectivo de familias de padres solteros y de madres solteras la exención del pago de la tasa de expedición del Documento Nacional de Identidad. **Q17/406**.

- Un ciudadano interpone una queja por el excesivo tiempo en la obtención de la cita previa para la expedición del Documento Nacional de Identidad en Navarra. **Q17/528**.

G. Otros:

- Un ciudadano formula una queja por las dificultades que ha venido atravesando para ser habilitado como detective privado en España y las consecuencias que ello le supone para obtener una pensión de jubilación. **Q17/15**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Ministerio del Interior no reconoce como víctima de terrorismo a su tía, quien sufrió un secuestro entre 1957 y 1959. **Q17/334**.

- Una ciudadana traslada su malestar con la permisividad que considera que existe con las personas extranjeras islamistas. **Q17/591**.

2.9.25. Seguridad social.

Durante el año 2017 se presentaron **22** quejas relacionadas con la seguridad social. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

A. En relación con las pensiones:

- Una plataforma ciudadana solicita ser recibida en el Parlamento de Navarra con el fin de que este conozca su iniciativa para promover una reforma de la Constitución que incluya la prohibición expresa de que cualquier gobierno, actual o futuro, pueda tocar, recortar o privatizar el sistema público de pensiones, manteniendo el poder adquisitivo real de las mismas. **Q17/24**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado a su mujer la pensión de jubilación solicitada por no alcanzar los días cotizados en los últimos quince años necesarios para su obtención. **Q17/141**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales no le abona la pensión de jubilación que tiene reconocida de acuerdo con lo dispuesto en el Convenio bilateral de Seguridad Social suscrito entre España y Venezuela. **Q17/159**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) practica mensualmente a su hijo, en

concepto de sanción judicial, la deducción de un elevado importe de la pensión de incapacidad absoluta que percibe por enfermedad común. **Q17/183**.

- Una ciudadana formula una queja mediante la que muestra su disconformidad con las diferentes condiciones que resultan, en materia de jubilación, tras la cotización al Régimen General de la Seguridad Social o a MUFACE, siendo más ventajosas en este último caso. **Q17/198**.

- Tres ciudadanos solicitan la realización de las gestiones necesarias para proteger los derechos de los pensionistas, entre ellas, la revalorización de pensiones con arreglo al IPC, el restablecimiento de la edad de jubilación a los 65 años, la eliminación de la penalización por jubilación anticipada a partir de los 60 años si se han cotizado 40 años, la garantía de suministros básicos, la eliminación de copagos sanitarios, la no privatización de servicios públicos (especialmente, de los que atienden a las personas más vulnerables), y la defensa y mejora del modelo de pensiones públicas y del salario mínimo interprofesional. **Q17/219, Q17/220 y Q17/221**.

- Un ciudadano interpone una queja mediante la que muestra su disconformidad con los requerimientos bancarios que obligan a perceptores de la pensión de jubilación a personarse en las entidades financieras con el fin de demostrar que están vivos. **Q17/273**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Empleo y Seguridad Social no le ha contestado a su solicitud de concesión de la pensión de jubilación. **Q17/319**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (Tesorería General de la Seguridad Social) no le devuelve la totalidad de los ingresos indebidos que reclama, por haber prescrito el derecho a la devolución de parte de ellos. Expone que trabajaba como autónoma desde hacía varios años y que, estando de baja, en 2014 le realizaron una inspección en su taller. Tras un procedimiento de inspección y el recurso ante el órgano judicial, se dictó sentencia desestimando sus pretensiones. Señala que ha solicitado en 2017 la devolución de ingresos indebidos "por anulación de alta de RETA por inspección de trabajo y posteriormente juicio y resolución y perdida también del reconocimiento de actividad", y, sin embargo, le han notificado una resolución que estima parcialmente su solicitud y le devuelve solo parte de los ingresos indebidos alegando la prescripción de los ingresos anteriores a 2013. Afirma que no pudo presentar antes la devolución porque el proceso estaba judicializado y no había recaído sentencia todavía. **Q17/322**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Empleo y Seguridad Social ha practicado un embargo en una cuenta bancaria de la que es cotitular, por una deuda que contrajo en su día por una persona que se encontraba bajo su tutela. **Q17/466**.

- Una ciudadana interpone una queja con el fin de poner en conocimiento del Ministerio de Empleo y Seguridad Social la falta de percepción por parte de su nieta menor de edad de la cuantía íntegra de la pensión de orfandad que tiene reconocida, dado que su madre le retiene parte de la misma. **Q17/691**.

B. En relación con la valoración de las incapacidades:

- Un ciudadano solicita la reapertura de su queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha vuelto a denegar la prestación de incapacidad permanente, a pesar de los informes médicos que indican

que, debido a la cardiopatía de la que fue intervenido quirúrgicamente, no puede levantar pesos, empujar cargas, ni hacer esfuerzos, actividades imprescindibles en su trabajo como mecánico de automóviles. **Q16/51**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le expide una nueva baja médica en la situación de incapacidad temporal. Expone que padece graves problemas de espalda y que, según los informes médicos, no está en condiciones para trabajar y que está empeorando. Señala que el INSS le dio de alta en su proceso de incapacidad temporal y que esta entidad gestora le ha comunicado que es la única competente para emitir una nueva baja médica en la situación de incapacidad temporal cuando se produzca en los 180 días siguientes. Relata que, a pesar de que ha presentado una solicitud al INSS de una nueva baja médica por recaída, porque sigue incapacitado para el trabajo, la enfermedad es la misma y no han transcurrido los 180 días, aquel se la niega. **Q17/35**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le da la baja médica por recaída en un proceso de incapacidad temporal. Expone que padece endometriosis grave y que ha sido intervenida quirúrgicamente, pero que su situación no mejora, estando pendiente de una segunda operación. El INSS le dio de alta médica hace dos meses. Sin embargo, los informes médicos indican que tiene un dolor que le impide la realización de actividades diarias y le recomiendan reposo relativo, por lo que solicitó la expedición por el INSS de una baja médica por recaída. **Q17/56**.

- Una ciudadana formula una queja porque personal de la oficina del centro comarcal del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) de Doneztebe-Santesteban le facilitó hace varios años información incompleta que le ha inducido a la comisión de errores que han conllevado consecuencias económicas y de salud importantes. Expone que, cuando cumplió sesenta años, acudió a solicitar información al mencionado centro comarcal del INSS sobre los requisitos que tenía que cumplir para acceder a una pensión de jubilación y que el personal de la oficina le informó que su pensión se iba a ver reducida considerablemente por cuanto quedarían varios años hasta los sesenta y cinco. Con posterioridad, cuando cumplió los sesenta y cinco años, acudió de nuevo al centro comarcal y el personal de este le informó que, dado que carecía de dos años cotizados dentro de los últimos quince, no podía resultar beneficiaria de la pensión de jubilación. Atendiendo a las circunstancias descritas y a la necesidad económica de percibir la pensión de jubilación, decidió simular una prestación de servicios como empleada del hogar durante dos años, durante los cuales el empleador abonó las cotizaciones correspondientes sin llegarse a producir la prestación de dichos servicios. Tras una inspección de trabajo, la Administración le impuso una sanción de 6.251 euros, además de no computar, a efectos del reconocimiento de la pensión, las cotizaciones realizadas los dos últimos años. Por ello, cuando solicitó la pensión de jubilación, esta le fue denegada. Considera que, si cuando acudió la primera vez a la oficina, le hubiesen informado acerca de la necesidad de trabajar dos años en los últimos quince, podría haber dispuesto de empleo. **Q17/323**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado su solicitud de modificación del grado de incapacidad permanente total por accidente no laboral que tiene reco-

nocido. Expone que, en el año 2013, un Juzgado de lo Social le reconoció una incapacidad permanente total, derivada de un accidente no laboral, y que, a finales de 2016, solicitó la iniciación de un expediente de revisión de invalidez permanente para la modificación de su grado de incapacidad. Sin embargo, el INSS le ha denegado la revisión. No está de acuerdo con la resolución porque, según lo que pone en esta, padece una serie de patologías que no se corresponden con la realidad, ya que, de acuerdo con los informes médicos que aporta, sufre otras más graves. **Q17/333**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le prorroga su situación de incapacidad laboral temporal. Expone que inició una incapacidad temporal por un problema de rodilla que requería de operación, y que, con posterioridad, el INSS le dio el alta. Solicitó la expedición de la baja médica por recaída, a la que adjuntaba un informe de su traumatólogo, ya que seguía sin poder realizar su trabajo habitual por la patología de rodilla que sufre. El INNS le concedió la incapacidad temporal para seis meses y acordó iniciar un expediente de incapacidad permanente. Sin embargo, finalmente, se le ha denegado la incapacidad permanente por considerarse que sus lesiones no alcanzan un grado suficiente de disminución de su capacidad laboral como para ser constitutivas de una incapacidad permanente. Asimismo, el INSS ha procedido a extinguirle la prórroga, a efectos económicos de la situación de incapacidad temporal, y le ha ordenado que se reincorpore a su situación laboral de procedencia. Interpuesta reclamación previa a la vía jurisdiccional, esta ha sido desestimada. Señala que, si la operación que precisa (programada para finales de junio de 2017), se hubiera realizado antes, ya estaría recuperado y no tendría que estar solicitando la prórroga de su incapacidad temporal. Solicita que el INSS le conceda la prórroga de la incapacidad temporal, ya que se encuentra a la espera de una operación que necesita para poder reincorporarse a la vida laboral. **Q17/487**.

C. En relación con las cotizaciones:

- Una ciudadana plantea una queja porque el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en la contratación de empleados del hogar, ha incrementado las cotizaciones a la Seguridad Social a cargo del empleador y ha disminuido los incentivos en la cotización. **Q17/665**.

2.9.26. Servicios públicos.

Durante el año 2017 se presentaron **23** quejas relacionadas con los servicios públicos. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

- Un ciudadano formula una queja porque: a) el Concejo de Latasa se demora en ejecutar una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra sobre la asignación de un lote de leña en 2015, b) no le facilita información en relación a la gestión de una máquina retroexcavadora adquirida, y c) no le responde a una instancia mediante la cual solicitó una mayor iluminación en la calle en la que reside. **Q17/38**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no prevé la aplicación de tarifas reducidas al colectivo de familias monoparentales en el servicio de transporte público. **Q17/69**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no aplica tarifas reducidas al colectivo de familias monoparentales en los cursillos de Civivox y en los campamentos urbanos. **Q17/70**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz no adopta medidas ante la falta de abastecimiento de agua que viene sufriendo en la vivienda en que reside con sus dos hijos de cinco y un año de edad. **Q17/154**.

- Una asociación de vecinos plantea una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor no dota de suficientes servicios públicos a la urbanización Ardoi y porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no habilita una línea de transporte público que conecte la urbanización de Zizur Mayor, el pueblo antiguo y Ardoi. **Q17/164**.

- Un ciudadano presenta dos quejas porque la Mancomunidad de Aguas del Moncayo requiere al Ayuntamiento de Barillas la reparación del colector que trascurre por una calle de la localidad, cuando es la mancomunidad quien tiene delegadas las competencias de los servicios de abastecimiento y saneamiento del municipio de Barillas. **Q17/224 y C17/1071**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Sorlada no le ha contestado a una instancia suya mediante la que solicita la prestación de ciertos servicios públicos para el hostal rural del que es propietario. **Q17/268**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona le ha denegado la tarifa social de la tarjeta del servicio de transporte público comarcal, a pesar de tener reconocida la incapacidad permanente en el grado de total para la profesión habitual. Según expone, la Mancomunidad solo otorga esta tarifa a los afectados por una incapacidad absoluta, gran invalidez o calificación de minusvalía igual o superior al 65%. **Q17/276**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Arguedas no autoriza la colocación de un contenedor debajo de la vivienda de sus padres, con el fin de poder vaciar la casa en la mayor brevedad y de la forma más discreta posible, dado el síndrome de diógenes que padece su madre. **Q17/343**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el horario "prime time" de las series o películas en días laborables que se proyectan por las televisiones, se está retrasando hasta casi las 22:50 horas o más tarde, lo que considera que dificulta la conciliación de la vida personal y laboral. **Q17/371**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Aranguren, ante la situación de desigualdad que genera, entre los progenitores sujetos al régimen de custodia compartida, el empadronamiento de los hijos en un solo domicilio, no aplica, por la utilización de los servicios públicos, las tarifas previstas para los empadronados, ni establece una reducción en las mismas. **Q17/431**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Aberin viene realizando una desigual dotación de servicios públicos entre los dos núcleos de población que conforman el Distrito de Aberin. Considera que hay un trato de favor a Muniáin en perjuicio del núcleo de Aberin. Acompaña al escrito de queja la firma de 73 personas afectadas. **Q17/454**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta medidas efectivas ante la situación que padecen los vecinos de la plaza de Los Burgos. Considera que debe intensificarse la limpieza de la zona y valorarse la intervención social con las personas en desamparo. **Q17/611**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: a) no sustituye los aparatos que se encuentran en mal estado de conservación en el gimnasio al aire libre del barrio de Iturrama, b) no dota de nuevas máquinas a dicho gimnasio, y c) no procede, atendiendo a las dimensiones de dicho barrio, a la implantación de un segundo gimnasio. **Q17/632**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no adopta soluciones para poner término a los perjuicios que ocasionan en su farmacia, situada en Cáseda, las interrupciones programadas de suministro eléctrico, que causan el deterioro de productos por la interrupción de la cadena del frío y anulan el suministro de vacunas, insulina o antibióticos, entre otros. **Q17/659**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no adopta las medidas adecuadas que permitan a los vecinos del municipio de Leitza ver la televisión sin cortes en la señal. **Q17/672**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos de Irati le exige una cuota anual excesiva por los servicios prestados en un local desocupado del que es propietario. **Q17/685**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Obanos no le responde a varias solicitudes realizadas en relación con la limpieza, el tráfico y la señalización de la calle en la que reside. **Q17/695**.

- Una ciudadana plantea una queja porque no se encuentra conforme con el importe que le exige el servicio de aduanas para poder recibir un paquete con enseres personales que envió desde India. Expone que se encontraba de viaje en este país y que, en el momento de volver a España, no podía portar todo el equipaje, por lo que procedió a enviar a su domicilio un paquete con enseres personales. Una vez en España, la empresa encargada del envío le ha comunicado que, para poder recibir el paquete, es necesario que acredite que ella ha sido la remitente y que ha estado en India. Tras la aportación de la documentación (pasaporte, declaración jurada de valor de enseres personales y un diploma obtenido por estudios cursados allá) ha recibido el "presupuesto de importación", en el que se le requiere el pago de 28,56 euros por el servicio aduanero prestado. Manifiesta su disconformidad con tener que pagar dicho importe para poder recibir el paquete, por cuanto ya abonó cierta cantidad de dinero en el momento del envío. **Q17/703**.

- Una comunidad de vecinos interpone una queja porque el Ayuntamiento de Corella le ha denegado la pertinente autorización para el abastecimiento de agua y el suministro de electricidad de la zona en la que residen. **Q17/791**.

- Una ciudadana, residente en Buñuel, presenta una queja porque la Mancomunidad de Aguas del Moncayo le gira facturas a nombre de sus progenitores ya fallecidos. **Q17/794**.

2.9.27. Trabajo.

En el año 2017 se han presentado **25** quejas en materia de trabajo. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Vasco de Empleo-Lanbide no le ha informado correctamente sobre la suspensión de la prestación por desempleo que venía

percibiendo, lo que le está dificultando el pago del alquiler de su vivienda. **Q17/65**.

- Un ciudadano presenta una queja por las precarias condiciones laborales que padecen las personas con discapacidad, incluso en empresas adaptadas a este colectivo, haciendo especial referencia a una de ellas. **Q17/197**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal le ha reclamado el reintegro de la Renta Activa de Inserción, al considerarla indebidamente percibida, y le ha excluido de dicho programa de ayudas. **Q17/283**.

- Cinco ciudadanas, trabajadoras del Complejo Hospitalario de Navarra, presentan una queja porque el Departamento de Salud va a proceder a la extinción de sus contratos laborales como consecuencia de la reversión a la gestión pública del servicio de cocina de dicho complejo. **Q17/292**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare ha cometido un error al anotar su dirección, que ha derivado en la interrupción de una prestación contributiva que venía percibiendo. **Q17/298**.

- Un sindicato y una sociedad mercantil formulan dos quejas porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y el Departamento de Educación, entre otros, establecen, en las licitaciones convocadas para la contratación de empresas privadas para la limpieza de instalaciones pertenecientes a las Administraciones públicas de la Comunidad Foral, presupuestos de licitación que no engloban los costes reales del servicio. Consideran que ello repercute negativamente tanto en los trabajadores, que ven mermadas las condiciones laborales, como en las empresas que licitan, pues los precios de adjudicación no resultan competitivos. **Q17/327 y Q17/328**.

- Una ciudadana interpone una queja porque personal del Tribunal Laboral de Navarra le ha dispensado un trato irrespetuoso, indebido, y fuera de lugar. **Q17/355**.

- Veinte ciudadanas, empleadas en empresas privadas para la limpieza de instalaciones pertenecientes a las Administraciones públicas de la Comunidad Foral, interponen una queja porque ven mermadas sus condiciones laborales, como consecuencia de irregularidades en los procedimientos de licitación convocados para la prestación de dicho servicio. **Q17/356**.

- Tres ciudadanas, trabajadoras familiares de la empresa ASIMEC, que prestaban asistencia municipal en casa, y en cuya relación laboral se ha subrogado el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, presentan una queja porque el ayuntamiento no les reconoce, ni les abona, la antigüedad desde su primer contrato con la empresa, sino que se limita al momento de la subrogación. **Q17/381**.

- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Salud establece, en las licitaciones convocadas para la contratación de empresas privadas para la limpieza del Complejo Hospitalario de Navarra, presupuestos de licitación que no engloban los costes reales del servicio. Considera que ello repercute negativamente tanto en los trabajadores, que ven mermadas las condiciones laborales, como en las empresas que licitan, pues los precios de adjudicación no resultan competitivos. **Q17/402**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el De-

partamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales le impiden la realización de la fase de prácticas correspondiente al curso de "formadoras en autodefensa feminista" al que asiste, organizado por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare y el Instituto Navarro para la Igualdad. Expone que la coordinadora del curso le dice que no ha aprobado la parte actitudinal y que no entiende a que se refiere. **Q17/438**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido del proceso de selección para un puesto de trabajo de "docente de certificados de profesionalidad", ofertado por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, por carecer de la experiencia profesional exigida. También expone que el Departamento de Educación no ha publicado una relación de todos los aspirantes con sus correspondientes méritos, con lo que ha incurrido en una falta de transparencia. **Q17/468**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Empleo y Seguridad Social se demora en exceso en tramitar su inscripción en el Sistema de Garantía Juvenil. **Q17/499**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado una segunda revisión por una persona independiente del examen final de un curso que ha realizado, organizado por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare y por el Instituto Navarro para la Igualdad. **Q17/531**.

- Una ciudadana formula una queja sobre los requisitos de acceso a la Renta Activa de Inserción que concede el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Expone que tiene reconocida una discapacidad del 70% y considera que deberían diferenciarse, a la hora de poder solicitar esta ayuda estatal, los distintos grados de discapacidad, pues no tienen las mismas posibilidades de encontrar un empleo las personas que tienen reconocido, por ejemplo, un grado 33% de discapacidad, que las que tienen reconocido más de un 65%. Se ha dirigido a la Administración en varias ocasiones poniendo de manifiesto esta disconformidad, si bien no ha obtenido una respuesta satisfactoria. Solicita que se realice, en la normativa de la Renta Activa de Inserción, una separación por grados de discapacidad. **Q17/566**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos se demora en remitir al Servicio Público de Empleo Estatal el certificado de empresa de finalización de su contrato laboral, que le permitirá tramitar la prestación por desempleo. También manifiesta que el personal de una oficina de empleo de Pamplona-Iruña le dio un maltrato (amenazas verbales y desconsideración en público). **Q17/767**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Empleo y Seguridad Social se demora en el pago de la prestación por desempleo que tiene reconocida, tardanza que intuye que puede deberse a un embargo practicado por una deuda que mantiene. Considera que se le están dejando sin ingresos. **Q17/774**.

- Una ciudadana formula una queja mediante la que traslada la situación de desprotección en la que se encuentran las personas que trabajan en el sector inmobiliario, ya que no cuentan con ayuda al respecto por parte de organismos oficiales. Solicita el reconocimiento del personal de dicho sector como profesionales al servicio del cliente, no como oportunistas de negocio. **Q17/775**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal, tras la realización de actuaciones de comprobación, seguimiento y control de una formación que ha recibido como empleado, le ha calificado finalmente como "no conforme", y le ha requerido, con motivos muy genéricos, la devolución de la bonificación de la que se ha visto beneficiado por la realización de dicha formación. Solicita que se le especifiquen los motivos concretos de la devolución. **Q17/776**.

- Un ciudadano manifiesta su disconformidad por las elevadas retenciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas que le viene practicando el Servicio Público de Empleo Estatal en la prestación por desempleo. **C17/172**.

- Un ciudadano plantea una queja porque una empresa de limpieza para la que ha trabajado dos días no le abona su correspondiente salario. **C17/700**.

- Una ciudadana expone las dificultades que tiene para encontrar un empleo con una jornada laboral más larga y que esté mejor remunerado que el que tiene actualmente. **C17/1045**.

2.9.28. Tráfico y seguridad vial.

Durante el año 2017 se presentaron **30** 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 infracciones y las sanciones:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha notificado una diligencia de embargo que tiene su origen en unas multas de tráfico que ya abonó. También manifiesta que no se encuentra conforme con la gestión de la zona azul en lo que se refiere a tarifas, medios de pago y personal de control. **Q17/18**.

- Un ciudadano plantea una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Segovia le ha impuesto una sanción en la localidad de Riaza, no encontrándose en ese lugar en la fecha de la denuncia. El ciudadano se encontraba en Pedraza, y no en Riaza, como figuraba por error en el boletín de denuncia de la Guardia Civil. **Q17/189**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha practicado un embargo como consecuencia de unas sanciones en materia de tráfico de las que no tenía constancia, lo que le ha supuesto un grave perjuicio económico al ser perceptora de la renta garantizada. **Q17/267**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha practicado recargos en una sanción en materia de tráfico que se le ha impuesto. Señala que no ha tenido conocimiento de la multa por una notificación defectuosa. **Q17/309**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Dirección General de Tráfico le ha impuesto dos sanciones durante su estancia en prisión. **Q17/310**.

- Un ciudadano, titular de un establecimiento de compra venta de coches, plantea una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha sancionado y le ha retirado mediante la grúa municipal dos vehículos que se encontraban en el exterior de su establecimiento por carecer estos del seguro obligatorio. **Q17/318**.

- Dos ciudadanos presentan, en distintos momentos, cuatro quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña adopta medidas desproporcionadas por estacionar sin tique en las zonas de estacionamiento limitado, como sanciones elevadas y la retirada del vehículo por parte del servicio de grúa, a pesar de no obstaculizar o impedir la circulación. **Q17/416, Q17/430, C17/584 y C17/603**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha notificado una diligencia de embargo que tiene su origen en una sanción en materia de tráfico. Expone que la denuncia nunca fue ratificada por un policía municipal, sino por la vigilante de la zona azul, y que todos los recursos de alzada que ha interpuesto han sido resueltos por el instructor del expediente y no por el Tribunal Administrativo de Navarra. **Q17/443**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción y le ha retirado mediante la grúa municipal su vehículo estacionado en una zona de estacionamiento limitado, pese a que había anulado la denuncia. **Q17/590**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción y le ha retirado mediante la grúa municipal su vehículo por estacionar sin tarjeta de residente. También expone que el Tribunal Administrativo de Navarra ha inadmitido, por extemporáneo, el recurso de alzada que presentó al respecto. **Q17/653**.

- Una ciudadana formula una queja porque: a) la Policía Foral de Navarra le ha impuesto varias sanciones en materia de tráfico en las inmediaciones del Complejo Hospitalario de Navarra, y b) el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no incrementa las plazas de estacionamiento disponibles en dicha zona. Q17/692.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti le ha sancionado por estacionar su vehículo en una zona no destinada a aparcamiento, pese a que la señal colocada al efecto indica únicamente la prohibición de estacionar caravanas. **Q17/768**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria le ha impuesto una sanción en materia de tráfico, a pesar de encontrarse su vehículo en Pamplona-Iruña en el momento de los hechos. **Q17/769**.

- Un ciudadano formula una queja porque ha tenido conocimiento de una sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña cuando ha consultado en el portal web de la Dirección General de Tráfico los puntos de tráfico de que dispone. Señala que no ha tenido conocimiento del preceptivo procedimiento sancionador. **Q17/804**.

- Una ciudadana muestra su malestar porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha procedido a retirar su vehículo estacionado en las inmediaciones de la Universidad Pública de Navarra, debido a un partido de Osasuna. **C17/166**.

B. En relación con la ordenación del tráfico:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado a su hijo la tarjeta para aparcamiento de residente solicitada, alegando que el vehículo está a nombre de su marido, quien lo adquirió mediante renting, por lo que no puede realizar la transferencia a favor del hijo. **Q17/67**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Andosilla no vela por el cumplimiento de la prohibición de estacionar

en la calle en la que reside, ni por el cumplimiento del vado de su garaje. **Q17/305**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cortes le ha retirado a su hijo, que tiene reconocido un grado de discapacidad del 77%, la tarjeta de estacionamiento para discapacitados, a pesar de que en la misma no constaba fecha de caducidad. El ayuntamiento considera que la nueva ordenanza municipal reguladora de la concesión de tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad establece que las tarjetas emitidas con anterioridad mantienen su validez durante el plazo de un mes, criterio que contraviene lo establecido en el Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad, que dispone que las tarjetas emitidas con arreglo a la anterior normativa mantienen su validez hasta la fecha de vencimiento prevista en el documento original de expedición. **Q17/379 y C17/525**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Ayuntamiento de Tudela ha cortado el tráfico rodado por la celebración en horario nocturno de una carrera popular por la localidad, sin haberlo publicitado, ni señalizado de forma suficiente, y ello le ha impedido abandonar el municipio con su vehículo. **Q17/452**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no aplica el Reglamento General de Circulación en lo que a la señalización se refiere. Expone que ha presentado varias instancias al ayuntamiento indicándole las deficiencias observadas en la localidad: falta de señalización de rotondas y pasos de peatones, falta de visibilidad de señales a causa de setos y postes de publicidad, errores en el color de las marcas viales de plazas de aparcamiento... Ante la inactividad del ayuntamiento en solucionar dichas deficiencias, ha tenido que acudir al Tribunal Administrativo de Navarra. **Q17/527 y C17/865**.

- Una ciudadana con discapacidad visual y titular de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no contempla en la Ordenanza Municipal de Tráfico los problemas específicos que se dan en los supuestos en que los titulares no pueden conducir el vehículo por sí mismos. Expone que la Policía Municipal le retiró a su pareja, que conducía el vehículo, la tarjeta en el acto y le impuso una multa por haber aparcado en una plaza de estacionamiento reservada sin la presencia de la titular de la tarjeta, que acababa de abandonar el vehículo unos momentos antes. **Q17/565**.

- Una plataforma vecinal y varios ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha proyectado en la avenida Pío XII cambios de usos en los carriles que suponen la supresión de plazas de aparcamiento, con los que no se encuentran conformes. Reclaman un proceso participativo real en el que se atiendan sus propuestas y aportaciones al proyecto. Se acompaña al escrito de queja la firma de 2.147 personas. **Q17/681**.

C. Exámenes:

- Un ciudadano formula una queja porque la Dirección General de Tráfico no adopta las medidas necesarias para reducir los plazos de espera en la realización de los exámenes prácticos de conducir en Navarra, lo que genera un perjuicio económico para la ciudadanía. Propone una ampliación del personal funcionario o del personal de itinerancia, o una ampliación de los presupuestos del ente público. **Q17/176**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Dirección General de Tráfico le ha valorado con un informe desfavorable de aptitud la prueba que realizó de control de aptitudes y comportamientos en circulación en vías abiertas al tráfico general. **Q17/697**.

2.9.29. Transparencia. Derecho de acceso a la información pública. Administración electrónica.

Durante el año 2017 se presentaron **13** quejas relacionadas con la transparencia, el derecho de la ciudadanía al acceso a la información que obra en poder de las Administraciones públicas y la administración electrónica.

A las quejas por la negativa a facilitar por parte de las Administraciones información pública, se sumarían aquellas otras que, por el mismo motivo, figuran incluidas en los epígrafes de "medio ambiente" (2.9.18) y de "urbanismo" (2.9.31).

Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa- Zangoza no dispone de acceso al servicio de sede electrónica que permita la realización de trámites administrativos por vía telemática con dicho ayuntamiento. **Q17/1**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa no dispone de acceso al servicio de sede electrónica que permita la realización de trámites administrativos por vía telemática con dicha mancomunidad. **Q17/6**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza no ha publicado en el Boletín Oficial de Navarra la plantilla orgánica de los años 2015 y 2016. También se queja de que la plantilla orgánica del organismo autónomo municipal de la residencia de ancianos no hace mención a la retribución y jornada de la trabajadora social. **Q17/8**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera le ha denegado la información que solicitó sobre subvenciones concedidas a una empresa desde el ejercicio 2005 hasta la actualidad, por considerarla de carácter reservado. **Q17/172**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no promueve alcanzar una mayor interoperabilidad entre las Administraciones públicas con el fin de obtener bases de datos actualizadas y, de este modo, evitar a la ciudadanía la práctica de reiterar la entrega de documentación. **Q17/180**.

- El presidente de la comisión de personal de la Policía Foral de Navarra de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le facilita el acceso a dos informes solicitados: uno, del grupo de trabajo para la modificación de la Ley Foral de Policías de Navarra y, otro, que dictamina sobre la posibilidad de trabajar siete días consecutivos en la Policía Foral. **Q17/208**.

- Un ciudadano, concejal del Ayuntamiento de Los Arcos, plantea una queja porque el ayuntamiento no ha contestado a su solicitud de un informe relativo al cálculo de la regla del gasto para la elaboración del presupuesto de 2017. **Q17/465**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lizoáin-Arriasgoiti/Lizoain-Arriasgoiti no le contesta a su solicitud de acceso a un informe jurídico utilizado por el

ayuntamiento para desestimar un recurso de reposición presentado frente al pliego de condiciones para la adjudicación directa de hierbas. **Q17/627 y C17/989**.

- Un ciudadano, concejal del Ayuntamiento de Beriáin, interpone una queja porque el ayuntamiento no le ha dado respuesta a dos solicitudes de información relativas al coste económico de ciertas actuaciones llevadas a cabo por la entidad local. **Q17/657**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Igúzquiza no le contesta a su solicitud de acceso a una copia de la escritura de la fuente del Concejo de Urbiola. **Q17/668**.

- Una ciudadana expone que quiere conocer dónde puede obtener la información relativa a las retribuciones que perciben los parlamentarios forales. **C17/615**.

2.9.30. Turismo.

En materia de turismo durante el año 2017 se presentaron **3** quejas por la misma ciudadana, cuyo contenido fue el siguiente:

- Una ciudadana interpone, en distintos momentos, tres quejas por las irregularidades que el Ayuntamiento de Artajona ha cometido en la configuración del tipo de visitas y en la aprobación de las tarifas correspondientes al contrato para la gestión de la casa de visitantes y explotación turística de Artajona, del que resultó adjudicataria. Expone que el ayuntamiento ha aprobado unilateralmente las tarifas de las diferentes visitas y actividades turísticas y que suponen una rebaja del 48% con respecto al año anterior e introducen descuentos extra para jubilados. Considera erráticas las nuevas tarifas por cuanto contienen visitas que carecen de demanda y, en cambio, no incluyen visitas a zonas de máximo interés. Manifiesta que la aplicación de las nuevas tarifas le ha supuesto una pérdida de ingresos y una ruptura del equilibrio de la explotación. **Q17/631, C17/851 y C17/1486**.

2.9.31. Urbanismo.

Durante el año 2017 se presentaron **33** quejas relacionadas con el urbanismo.

Los principales hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A. En relación con el planeamiento urbanístico:

- Tres ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Urroz Villa no les contesta a su solicitud de modificación de las Normas Subsidiarias del Planeamiento para cambiar a suelo libre privado la calificación de una porción de terreno de una parcela colindante a la suya, cuyas características y condiciones físicas afectan a la parcela de su propiedad. **Q17/30**.

- Un ciudadano presenta una queja en relación con la participación ciudadana correspondiente a la fase de la elaboración de la Estrategia y Modelo de Ocupación Territorial (EMOT) del Plan General Municipal de Tafalla. Expone que se ha realizado de una manera formal, pero no de modo que sea una participación efectiva y real. Las reuniones han sido formales: para constituir grupos, explicar cuestiones, pero luego el equipo técnico no ha tenido en cuenta las aportaciones de los ciudadanos participantes. Solicita que se revierta la situación en el caso de Tafalla y que la legislación garantice una participación ciudadana real que permita tener en cuenta las diferentes aportaciones de los ciudadanos. **Q17/435**.

- Varias familias formulan una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y el Departamento de Derechos Sociales han llevado a cabo una modificación del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal de Guenduláin, que contempla la inclusión de sus fincas en el ámbito del Plan. Exponen que la inclusión de sus parcelas como suelo urbanizable les arrastra a una insostenible situación económica, por cuanto el aumento del valor de los terrenos deriva a su vez en un incremento exponencial de la contribución territorial y del impuesto de patrimonio que tienen que pagar, con las perjudiciales consecuencias que para una familia supone. **Q17/762 y C17/1355**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla ha aprobado un Plan Especial para la instalación de ascensores en parte de los edificios de una urbanización, que conlleva la modificación estética interior y exterior de dichos edificios y rompe con la armonía visual de la urbanización. **C17/65**.

B. En relación con la gestión urbanística:

- Un ciudadano solicita la reapertura de su queja porque el Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz, con motivo del impago de unas cuotas de urbanización, le ha vuelto a embargar su pensión, a pesar de que aceptó el recordatorio de deberes legales formulado por el Defensor del Pueblo de Navarra de respetar los límites que prevé el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de embargos. **Q16/230**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Ayuntamiento de Barillas ha adoptado la decisión de sufragar, por parte de particulares, los gastos de urbanización de la avenida de la Constitución. **Q17/10**.

- Diez ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua ha tomado la decisión de sustituir, para el desarrollo urbanístico del Paraje de Lezalde, el sistema público de cooperación, establecido en el Plan Parcial aprobado hace más de doce años, por el sistema de compensación. **Q17/13**.

- Una junta de compensación formula una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua se demora en exceso en la aprobación definitiva del proyecto de normalización y parcelación de fincas de la actuación asistemática del Plan Municipal para la que dicha junta había sido constituida, así como porque ha aprobado inicialmente la disolución de la citada junta. **Q17/801**.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no le acepta, a diferencia de la Oficina de Rehabilitación de Viviendas y Edificios de Tierra Estella, un certificado expedido para la colocación de una silla elevadora en la vivienda de su madre. Expone que le exige la aportación de un proyecto más detallado, con el coste económico que su elaboración conlleva. **Q17/21**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña mantiene una actitud pasiva frente a la instalación de una chimenea en la fachada de su inmueble que vulnera la normativa urbanística. **Q17/46**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, al conceder una licencia de obras para la construcción de un hotel en la plaza del Ayuntamiento, no ha considerado los graves inconvenientes que ello le ha generado a su negocio y porque no ha adoptado medidas para evitar que las obras le produzcan perjuicios. **Q17/66**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Ayuntamiento de Corella no ejecuta subsidiariamente las obras necesarias para mantener los bajos de un inmueble en las debidas condiciones de seguridad. **Q17/127**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no actúa ante las molestias que viene sufriendo como consecuencia de unas humedades, derivadas de la ejecución de obras de reforma en la vivienda superior, que presuntamente se han realizado sin la correspondiente licencia. **Q17/178**.

- Una sociedad mercantil presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Aranguren no le ha emitido el certificado que solicitó sobre la ausencia de autorizaciones para la actividad desarrollada por una fundación en el inmueble del que es propietaria, así como porque no ha incoado el consiguiente expediente urbanístico por una actividad ejecutada sin licencia. **Q17/182**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Desojo le ha dispensado un trato discriminatorio a su solicitud de instalación de una tejavana, al requerirle la presentación de documentos que no le fueron exigidos a un vecino de la localidad tras una solicitud similar. **Q17/186**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no le ha contestado a una instancia presentada, mediante la que denunciaba determinadas infracciones urbanísticas y de edificación en las obras que se están ejecutando en las inmediaciones de la parcela de la que es propietario. **Q17/218**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Mendavia no procede a restablecer la legalidad de un muro construido en la urbanización en la que reside, de modo que se ajuste a los términos de la licencia concedida y no resulten ocupadas zonas de uso común. **Q17/234**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Baztan y el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le han denegado la autorización para la reforma de un caserío en una vivienda bifamiliar, ya que, antes de ser utilizado el inmueble como borda ganadera, se utilizaba vivienda. **Q17/336**.

- Una comunidad de vecinos interpone una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no adopta medidas ante las grietas existentes en su edificio, derivadas del agua que discurre contra el mismo. **Q17/367**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no inicia la tramitación de un expediente de restauración de la legalidad urbanística en la vivienda de su vecino. **Q17/387**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Ayuntamiento de Leitza no le ordena a su vecino la ejecución de las obras necesarias con el fin de adecuar su jardín, que se encuentra en un deficiente estado de conservación. **Q17/451**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata ha autorizado la colocación de un armario de telecomunicaciones bajo el balcón de su vivienda, suponiendo un riesgo a su seguridad. **Q17/543**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Lumbier no le contesta a las denuncias que ha presentado por la modifi-

cación, sin las pertinentes licencias, del uso de un inmueble sito en la localidad. **Q17/569**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain ha revocado una licencia que le había sido concedida para el cerramiento de un ático, ocasionándole un gran perjuicio económico. **Q17/578**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien les ha dispensado un trato que consideran desigual en una inspección urbanística de diversos elementos existentes en su vivienda, en comparación con otra inspección realizada a sus vecinos, así como porque no les ha permitido el acceso al expediente de legalización de obras en la vivienda de su vecino. **Q17/654**.

- La sociedad concesionaria de la autovía A-12 formula una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur le ha notificado varias resoluciones mediante las que le requiere la realización de los trabajos necesarios para el mantenimiento de un talud en las debidas condiciones de conservación y seguridad (la tierra del talud se desliza sobre un camino rural del Concejo de Astráin) y le impone varias multas coercitivas por no acometer dichos trabajos. **Q17/689**.

D. En relación con la información urbanística:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Urroz Villa no le facilita copia de un convenio suscrito por el ayuntamiento con un vecino de la localidad, en virtud del cual se permuta una parcela de titularidad municipal con una parcela de titularidad privada. **Q17/29**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Adiós le ha denegado su solicitud de mantener una reunión con el equipo redactor del Plan Urbanístico de dicha localidad, atendiendo a que ya había sido convenientemente explicado en todos sus aspectos. **Q17/229**.

- Una sociedad cooperativa agrícola interpone una queja porque el Ayuntamiento de Adiós le ha denegado su solicitud de mantener una reunión con el alcalde y el concejal de urbanismo de dicha localidad, con el fin de tratar sobre las propuestas que el Plan Urbanístico efectúa sobre las bajeras de la cooperativa. **Q17/230**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar no le ha facilitado la información que solicitó sobre la colocación de una chimenea en el patio interior de su vivienda. **Q17/488**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz no le facilita un documento acreditativo de las cargas correspondientes a su inmueble, pese a haberlo solicitado en reiteradas ocasiones. **Q17/512**.

2.9.32. Vivienda.

En el año 2017 se han presentado 35 quejas relacionadas con la vivienda. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

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

- Un ciudadano solicita la reapertura de su queja porque el Departamento de Derechos Sociales aceptó la recomendación formulada el Defensor del Pueblo de Navarra de que la sociedad pública NASUVINSA iba a respetar (en la venta de sus viviendas, aunque estas no estén sometidas a ningún tipo de protección) los principios de igualdad, objetividad y trans-

parencia, y, en el caso de que pudieran existir varias personas interesadas en la compra de una misma vivienda, iba a arbitrar los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a tales principios. Sin embargo, a pesar de la aceptación, el departamento no ha realizado una investigación en profundidad sobre la venta en Tudela de dos viviendas de la propiedad de NASUVINSA a través de una inmobiliaria privada. **Q16/455**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le facilita el acceso a una vivienda protegida en Tudela. Expone que lleva cuatro años a la espera de adjudicación de una vivienda de protección oficial, que la vivienda donde reside con su marido y su hijo actualmente tiene humedades y que deben abandonarla en fechas próximas. Manifiesta que, tanto ella como su marido, están en situación de desempleo, perciben una prestación de 426 euros mensuales y tienen un hijo que deben mantener. **Q17/37**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Departamento de Derechos Sociales va a proceder al desahucio de la vivienda donde reside. Considera que, como persona en situación de exclusión social, ha pasado por dificultades personales y ha recibido determinados servicios o prestaciones públicas para lograr superarlas (en particular, manifiesta que ha participado en un programa terapéutico y que ha sido perceptor de la renta de inclusión social), lo que reforzaría su derecho al apoyo en materia de vivienda. **Q17/45**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler, a pesar de haber transcurrido dos años desde su inscripción en el censo de solicitantes. Manifiesta que es víctima de violencia de género, madre de tres hijos (el cuarto de ellos tenía una discapacidad y ha fallecido recientemente), tiene reconocida la condición de familia numerosa, está empadronada en Navarra y percibe una renta de 600 euros mensuales. Señala que, aun presentando todas estas circunstancias, en ninguna de las dos resoluciones de concesión que ha aprobado NASUVINSA desde que está inscrita en la bolsa ha resultado adjudicataria de un alquiler. Solicita que NASUVINSA tenga en cuenta su situación personal y le conceda un alquiler social lo antes posible, ya que su actual arrendadora, si esta situación no se soluciona pronto, procederá a su desahucio. **Q17/156**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le facilitan una vivienda de protección oficial a pesar de su inminente desahucio. Expone que alquiló una vivienda a un particular y, desde entonces, ha tenido problemas, ya que este quería vender el piso y entraba en su domicilio para enseñarlo a posibles compradores sin respetar la intimidad de su inquilina. Recientemente, el juez ha ordenado su desahucio y se ve en la calle con su hijo menor de edad y desde la unidad de barrio no le dan solución porque consideran que hay personas en peores circunstancias. Solicita que se le facilite una vivienda de protección oficial, ya que cumple con los requisitos y tiene una urgente necesidad, debido al procedimiento de desahucio. **Q17/170**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se demora en adjudicarle una vivienda tutelada. Expone que actualmente reside en un piso tutelado del Arzobispado, pero la situación es insostenible. Desde el ayuntamiento le han infor-

mado que, valorada su situación, está en el puesto número 43 de la lista de espera, pudiendo modificarse dicho orden dependiendo de las solicitudes que se realicen. Solicita que se le adjudique una vivienda tutelada en la mayor brevedad, ya que está viviendo una situación tan angustiosa que le está afectando a su salud. **Q17/213**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le autoriza la adquisición, ya pactada, de la vivienda de protección oficial en la que reside, por superar el límite máximo de renta permitido. Expone que, hace tres años suscribió, junto a su pareja, un contrato de arrendamiento con opción de compra de una vivienda de protección oficial. En el momento de la firma, aportaron una cantidad inicial de 6.500 euros y acordaron que dicha cantidad, así como el 90% de lo abonado en concepto de cuotas de alquiler, se deduciría del precio de la vivienda al adquirirla en propiedad, en total hasta la fecha, 18.000 euros. Llegado el momento de ejercer su derecho a compra, se les informa que superan en 700 euros el límite máximo de renta permitido, por lo que no puede procederse a ello. Manifiesta que únicamente se les informó que debían cumplir con los requisitos de renta al suscribir el contrato y, por ello, contrajeron matrimonio. Han perdido todas las cantidades abonadas y las inversiones en muebles y en infraestructuras realizadas en lo que iba a ser su futura vivienda, viéndose obligados a buscar un nuevo alquiler. **Q17/317**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial. Expone que reside junto a su hija menor de edad en una vivienda en Zizur, por la que abona un alquiler mensual de 450 euros. La propietaria de la misma le ha informado que, debido a la realización de unas obras, deben abandonar el piso. Por ello, solicita que le sea concedida una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler a la mayor brevedad. **Q17/382**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le concede una vivienda de protección oficial más adecuada, a las necesidades actuales de su familia. Expone que es propietaria de una vivienda de protección oficial de tres habitaciones donde reside junto a su marido, su madre y sus tres hijos. Las habitaciones son de nueve metros cuadrados, y dos de sus hijas comparten habitación y en la otra habitación duermen su hijo menor junto con su madre. Se ha dirigido al Departamento solicitando la declaración de inadecuación de su vivienda y la adjudicación de otra mayor, pero le han contestado que los metros de su vivienda son suficientes para las personas que en ella residen, por cuanto su madre no pertenece a la unidad familiar. Manifiesta que su madre reside con ella desde 2006 y vive a su cargo, por lo que en la práctica sí entra dentro de la unidad familiar. Por ello, solicita que se le conceda una vivienda con una habitación más. **Q17/420**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial, pese a haberla solicitado en el año 2002. Indica que reside junto a su esposa y sus dos hijos en una vivienda de alquiler y que el arrendador les ha comunicado la resolución del contrato porque desea vender la vivienda. Desde entonces ha buscado otras viviendas, pero ha sufrido reiterados rechazos debido a su origen nigeriano, a pesar de contar con la nacionalidad española. Por ello, solicita que se le conceda una vivienda de protección oficial a la mayor brevedad. **Q17/552**.

- Un ciudadano formula dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales no le adjudican una vivienda adecuada a sus necesidades, pese a la situación de hacinamiento en la que reside su familia. Expone que reside junto a su esposa y sus seis hijos menores de edad en una vivienda de 40 metros cuadrados que tiene dos habitaciones. Una de las habitaciones se utiliza por el matrimonio y dos niños y, la otra, por los otros cuatro menores, quienes se ven obligados a dormir en colchones en el suelo por la imposibilidad de colocar literas debido al reducido espacio. Además, el piso tiene graves desperfectos que el propietario se niega a reparar, entre ellos, ausencia de persianas en las ventanas, avería del calentador o enchufes en mal estado, lo que le provoca una enorme angustia y preocupación, por cuanto los enchufes producen descargas eléctricas. Residen en una séptima planta, suponiendo la falta de persianas un riesgo constante para sus hijos. Manifiesta que, con sus ingresos no puede permitirse el alquiler de un piso más grande, dado que, además, mantiene una deuda de aproximadamente 10.000 euros. Por todo ello, solicita que le concedan una vivienda de mayores dimensiones que atienda a las necesidades actuales de su familia de ocho miembros. **Q17/556 y Q17/699**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial. Expone que la arrendadora de la vivienda donde reside junto a su marido y a sus dos hijos menores de edad, le comunicó que el importe a abonar en concepto de arrendamiento durante los próximos tres años aumentaba de 450 a 550 euros mensuales, sin posibilidad de negociación. Manifiesta que su marido percibe 850 euros mensuales en concepto de renta garantizada y ella, por servicios de limpieza prestados durante ocho horas semanales, percibe alrededor de 200 euros al mes. El importe total de ingresos mensuales de la unidad familiar resulta insuficiente para cubrir todos los gastos, siendo inasumible el mencionado aumento de 100 euros en el alquiler. Por todo ello, dado que, desde hace varios años, se encuentra en la lista de espera para el acceso a una vivienda protegida, solicita que el Departamento le adjudique una a la mayor brevedad. **Q17/602**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler, pese a tener cuatro hijos y haber transcurrido casi diez años desde la solicitud inicial. **Q17/604**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda protegida en régimen de alquiler con derecho a compra, la cual, lleva varios años en venta y desocupada. Expone que el arrendador de la vivienda donde reside le ha comunicado que debe abandonarla. Manifiesta que está esperando un hijo y que acoge a una menor durante tres meses al año, en verano y navidad, por lo que está buscando una vivienda que se ajuste a sus necesidades familiares. Ha observado que NASUVINSA oferta desde hace años una vivienda en Sarriguren, la cual se encuentra libre. Le gustaría poder acceder a dicha vivienda, ya que se adapta a sus necesidades. **Q17/622**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales le han denegado el acceso a una vivienda de protección oficial, porque no cuenta con el mínimo de ingresos legalmente establecido para su adjudicación. Expone que reside en un piso muy pequeño junto a su mujer y sus cuatro hijos,

y que sus solicitudes de una vivienda en régimen de alquiler han sido rechazadas porque en la declaración de la renta del ejercicio anterior no cuenta con unos ingresos mínimos de 3.000 euros. Manifiesta que en 2017 le han reconocido el derecho a beneficiarse de la renta de inserción social, por lo que percibe unos ingresos constantes. Sin embargo, estos ingresos, mediante los que cumple el requisito de los 3.000 euros, no le habilitan para solicitar vivienda protegida hasta el año 2019, que será el año en el que le tocará presentar la declaración de la renta del año 2017. Por ello, solicita que se le adjudique una vivienda de protección social en régimen de alquiler con las dimensiones suficientes para los seis miembros que componen su unidad familiar. **Q17/798**.

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

- Un ciudadano solicita la reapertura de su queja porque el Departamento de Derechos Sociales aceptó una sugerencia formulada por el Defensor del Pueblo de Navarra de modificar el Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, por el que se regula el censo de solicitantes de vivienda protegida, para que las personas separadas o divorciadas que han debido abandonar la vivienda familiar, pudiesen acceder a subvenciones para el arrendamiento de vivienda protegida conforme a su renta. Sin embargo, con motivo de la aprobación de la reciente Ley Foral 22/2016, de 21 de diciembre, por la que se adoptan medidas de apoyo a los ciudadanos y ciudadanas en materia de vivienda, no se ha incluido dicha modificación. **Q16/45**.

- Una ciudadana, con un grado de discapacidad del 47%, interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha considerado como renta no exenta una indemnización de 3.421,34 euros que percibió por los daños y secuelas sufridas a consecuencia de un accidente de coche, cantidad que fue destinada a la compra de otro vehículo, ya que le es necesario, debido a su movilidad reducida. Ello ha conllevado que se haya reducido el importe de la subvención que venía percibiendo para el arrendamiento de la vivienda protegida en la que reside, del 50% al 25%. **Q17/202**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha reducido el porcentaje de la subvención concedida para el alquiler de su vivienda protegida, como consecuencia de considerar, a efectos de su cálculo, rentas percibidas en 2015. Expone que reside junto a su mujer y sus dos hijos en una vivienda protegida, en la actualidad está en situación de desempleo y percibe un subsidio de 260 euros mensuales. Como cada año, el Departamento de Derechos Sociales ha revisado la subvención que percibían y, al tomar en consideración los ingresos del año 2015, momento en que estaba trabajando, le ha subido el alquiler de 250 a 528 euros, cantidad inasumible para su familia. Manifiesta su disconformidad con que, a pesar de no reflejar estas rentas su realidad económica actual, determinen, dos años después, dicho porcentaje de subvención. **Q17/228**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le concede una ayuda de emergencia para el abono de la fianza de una vivienda en alquiler que ella misma ha localizado, así como porque personal de la unidad de barrio del Ensanche le ha dispensado un trato que considera inadecuado. **Q17/284**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha re-

ducido, al renovar el contrato de arrendamiento de su vivienda protegida, la subvención que venía percibiendo del 75% al 50%. Manifiesta que los ingresos anuales tenidos en cuenta únicamente superan en 163,09 euros la cantidad fijada como máxima por el Departamento, y dicho exceso supone que tenga que abonar en concepto de alquiler 1.500 euros adicionales a los que venía abonando anteriormente, lo que, a su juicio, es un incremento totalmente desproporcionado. Añade que la tabla de ingresos máximos tenida en cuenta para calcular la subvención lleva varios años sin actualizar, por lo que solicita que le reconozca la subvención del 75% del precio de renta que venía disfrutando. **Q17/728**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha incrementado de forma desproporcionada la renta mensual que abona por el apartamento tutelado donde reside. Expone que, en mayo de 2014, contaba con unos ingresos mensuales de 366 euros en 14 pagas y que el ayuntamiento le comunicó que debía abonar por el apartamento tutelado una cuantía mensual de 45,43 euros. Con posterioridad, en el mes de diciembre del mismo año, solicitó una reducción del importe a pagar por estar atendiendo un convenio especial con la Seguridad Social. El ayuntamiento procedió a fijar la cuantía mensual a satisfacer en 14,79 euros. Una vez finalizado el convenio especial con la Seguridad Social, el interesado pasó tener unos ingresos de 630,19 euros mensuales en concepto de jubilación, ascendiendo sus ingresos anuales a 8.822,66 euros. En ese momento, el ayuntamiento le comunicó que debía abonar en concepto de alquiler una cuantía mensual de 215,30 euros. El interesado entiende que no se respeta la proporcionalidad, por cuanto, con unos ingresos de 366 euros abonaba 14,79 euros, y ahora, con unos ingresos de 630,19 euros, debe abonar 215,30 euros mensuales. **Q17/742**.

C. En relación con los desperfectos en viviendas protegidas:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas necesarias para solucionar los defectos constructivos que tiene su vivienda protegida. Expone que adquirió dicha vivienda a la sociedad pública VINSA y que dicha vivienda presenta defectos constructivos (se le inunda el piso cuando llueve o nieva). **Q17/81**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le ha proporcionado una solución efectiva ante la plaga de lepismas (pececillos de plata) que padece en la vivienda en la que reside en alquiler, no habiendo logrado erradicarla las fumigaciones que se han realizado. Solicita que NASUVINSA estudie la posibilidad de concederle otra vivienda de alquiler social. **Q17/655**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Zizur Mayor no adoptan las medidas pertinentes ante los problemas de filtraciones de agua que viene sufriendo en el interior de su domicilio, derivadas de un canalón que atraviesa viviendas protegidas adyacentes, y de su garaje, procedentes de una vía urbana, existiendo, como consecuencia de las mismas, peligro real de derrumbamiento **Q17/811**.

- Una ciudadana formula una queja porque la promotora de su vivienda de protección oficial no le ha proporcionado una solución a los graves problemas de humedad del dormitorio de la vivienda donde reside. C17/206.

D. En relación con la compraventa de vivienda:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales determina el precio de las viviendas de protección oficial a través de la aplicación del precio del módulo por metro cuadrado referente al año en que se realiza la solicitud de calificación provisional, en lugar del correspondiente al año de la firma del contrato de compraventa. **Q17/60**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales se demoran en conceder los permisos necesarios que posibiliten la entrega de viviendas de protección oficial y el otorgamiento de las escrituras públicas. **Q17/575**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no hace efectiva la opción de compra de la vivienda de protección oficial en la que reside. **Q17/652**.

E. En relación con el arrendamiento de vivienda:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no procede a la devolución de la fianza, tras la rescisión del contrato de arrendamiento de la vivienda de protección oficial en la que residía. **Q17/214**.

F. En relación con sanciones, molestias producidas por terceros y otros supuestos:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha incoado un expediente sancionador como consecuencia de haber desocupado su vivienda de precio tasado por un periodo superior a tres meses. **Q17/111**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales no le facilitan una solución ante las molestias que sufre en su domicilio, causadas por personas que fueron reubicadas en el edificio tras un desalojo. **Q17/148**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le proporciona una solución ante los actos vandálicos que se vienen produciendo en la vivienda de protección oficial en la que reside. **Q17/700**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Valtierra no realiza las actuaciones necesarias que determinen la causa de las humedades que viene sufriendo en la cueva de la que es usufructuario, las cuales, a su juicio, tienen su origen en unas filtraciones derivadas de la falta de conservación de un terreno municipal. **Q17/820**.

- Una ciudadana plantea una queja porque una Administradora de Fincas le han cobrado 15 euros por realizar un certificado de que se encuentra al corriente de los pagos con la comunidad de vecinos. **C17/1211**.

capítulo 3
análisis de las quejas desde una perpectiva de género

3.1. INTRODUCCIÓN.

Intentamos en este nuevo capítulo un análisis desde la perspectiva de género de las quejas presentadas en el año 2017 ante la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, con el fin de atender la sugerencia formulada por un grupo parlamentario en el año anterior con motivo de la exposición del informe correspondiente a 2016 ante el Parlamento de Navarra.

Decimos que "intentamos" porque es la primera vez que se incorpora en el informe anual que se presenta ante el Parlamento de Navarra un análisis con esta finalidad. Por ello, nuestras disculpas deben ser dobles: por un lado, por hacerlo tarde en el tiempo, y, por otro, por los posibles errores que hayamos podido cometer por nuestra inexperiencia, aunque se haya hecho todo lo posible para evitar caer en un estudio insuficiente o parcial.

Para la realización de este análisis, hemos observado, en primer lugar, todas las materias a las que hemos reconducido las quejas y la distribución del número de quejas según quien promueva la queja sea un hombre o una mujer, para ver si, con este enfoque transversal, de ello podíamos sacar alguna conclusión al respecto. En este primer análisis, no contamos las quejas presentadas por asociaciones, colectivos, un alto número de personas, plataformas, etcétera. Y en segundo lugar, observamos las quejas en que la esencia la constituye la presencia de una mujer en una situación de vulnerabilidad o de demanda de medidas de protección o en la que puede intuirse una situación asimétrica de poder, un contexto de desigualdad de la mujer o una situación de exclusión o de discriminación de esta por su condición. También apuntamos aquellas quejas en las que se pueden identificar estereotipos de género desde el mismo relato de los hechos. En algunos casos en que hemos dudado de si se daba alguna de estas situaciones, hemos preferido incluir el caso.

3.2. DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS.

En el siguiente cuadro se recoge la distribución de las quejas por materias según quienes promuevan tales quejas sean una o varias mujeres o uno o varios hombres.

Materia	Quejas		Personas tras las Quejas presentadas en 2017							
	2017		Hombres		Mujeres		Colectivos		Total	
Educación	156	16,9%	85	28%	201	67%	15	5%	301	4,9%
Función pública	96	10,4%	76	4%	81	4%	1.838	92%	1.995	32,4%
Bienestar social	86	9,3%	37	41%	53	58%	1	1%	91	1,5%
Medio ambiente	66	7,2%	60	56%	48	44%	0	0%	108	1,8%
Acceso a un empleo público	56	6,1%	26	43%	35	57%	0	0%	61	1,0%
Sanidad	55	6,0%	28	39%	43	61%	0	0%	71	1,2%
Hacienda	48	5,2%	37	70%	16	30%	0	0%	53	0,9%
Vivienda	35	3,8%	18	51%	17	49%	0	0%	35	0,6%
Urbanismo	33	3,6%	29	62%	18	38%	0	0%	47	0,8%
Tráfico	30	3,3%	19	1%	9	0%	2.148	99%	2.176	35,4%
Seguridad ciudadana	27	2,9%	14	47%	16	53%	0	0%	30	0,5%
Trabajo	25	2,7%	16	32%	34	68%	0	0%	50	0,8%
Justicia	23	2,5%	15	63%	9	38%	0	0%	24	0,4%
Servicios públicos	23	2,5%	49	51%	47	49%	0	0%	96	1,6%
Seguridad social	22	2,4%	10	5%	11	6%	170	89%	191	3,1%
Consumo	20	2,2%	7	35%	13	65%	0	0%	20	0,3%
Euskera	17	1,8%	9	1%	7	1%	630	98%	646	10,5%
Transparencia	13	1,4%	11	79%	3	21%	0	0%	14	0,2%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	12	1,3%	3	23%	10	77%	0	0%	13	0,2%
Bienes de las Administraciones públicas	11	1,2%	33	67%	16	33%	0	0%	49	0,8%
Funcionamiento de las entidades locales	11	1,2%	7	64%	4	36%	0	0%	11	0,2%
Obras públicas	11	1,2%	6	55%	5	45%	0	0%	11	0,2%
Extranjería	9	1,0%	6	67%	3	33%	0	0%	9	0,1%
Deporte	8	0,9%	6	75%	2	25%	0	0%	8	0,1%
Agricultura	7	0,8%	10	83%	2	17%	0	0%	12	0,2%
Protección de datos personales	7	0,8%	7	100%	0	0%	0	0%	7	0,1%
Derecho civil	3	0,3%	3	100%	0	0%	0	0%	3	0,0%
Memoria histórica	3	0,3%	2	67%	1	33%	0	0%	3	0,0%
Turismo	3	0,3%	0	0%	3	100%	0	0%	3	0,0%
Cultura	2	0,2%	1	50%	1	50%	0	0%	2	0,0%
Industria	2	0,2%	1	50%	1	50%	0	0%	2	0,0%
Energía	1	0,1%	1	13%	7	88%	0	0%	8	0,1%
TOTAL	**921**	**100,0%**	**632**	**10%**	**716**	**12%**	**4.802**	**78%**	**6.150**	**100,0%**

El cuadro permite comprobar que, en determinadas materias, quienes promueven las quejas son más mujeres que hombres. En otras materias, el grado de distribución es similar. Y en un tercer grupo, otras materias están promovidas más por hombres que por mujeres.

Estos datos no son por sí mismos concluyentes, pero podrían permitir que, en informes sucesivos, si se realizan análisis de género, se comprobase si determinadas materias presentan una mayor presencia de quejas promovidas por mujeres de una forma continua o estructural, lo que quizás revelaría una situación de asimetría de poder en perjuicio de la mujer o incluso una posible encomienda de estas materias al "sexo femenino" por parte de la concepción social de las cosas (roles predominantemente de mujeres).

Así, por ejemplo, se comprueba que, en determinadas materias, muchas de ellas "sociales", la mujer es quien promueve más quejas que los hombres. Es el caso de: trabajo (68%), educación (67%), consumo (65%), sanidad (61%), bienestar social (58%) o acceso a un empleo público (57%). Llama aún más la atención el dato de que, en las materias de educación, bienestar social y sanidad, aparece una mujer promoviendo una queja referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

En cambio, en otras materias se comprueba que es un hombre quien promueve mayoritariamente las quejas: transparencia y derecho de acceso a la información pública (79%), hacienda y catastro (70%), justicia (63%), urbanismo (62%) o funcionamiento de las entidades locales (64%).

En algunas materias, el porcentaje es similar o se mueve alrededor del 50-50%: medio ambiente (44% mujeres, 56% hombres), obras públicas (45% mujeres, 55% hombres), vivienda (49% mujeres, 51% hombres), seguridad ciudadana (53% hombres y 47% hombres) y servicios públicos (49% mujeres y 51% hombres).

3.3. ANÁLISIS POR MATERIAS.

Analizando cada una de las materias, observamos que, en algunas de ellas, al margen del mayor o menor número de distribución de las quejas entre mujer y hombre, no se aprecia una situación que ponga de manifiesto una posición de desigualdad o subordinación de la mujer o que estas o sus hijos se encuentren en una posición de vulnerabilidad por razones de género. Sería el caso de las siguientes materias: agricultura, bienes de las administraciones públicas, comercio y consumo, cultura, derecho civil (en los tres concretos casos de queja, no en el ordenamiento jurídico), energía, extranjería, funcionamiento de las entidades locales, hacienda pública y catastro, industria, medio ambiente, obras públicas, protección de datos de carácter personal, responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas, tráfico y seguridad vial, transparencia y derecho de acceso a la información pública, turismo y urbanismo.

En el resto de materias, conviene realizar las siguientes observaciones:

A) En materia de **acceso al empleo público**, se observa que algunas de las quejas son promovidas por mujeres en relación con la contratación temporal para puestos de "auxiliar administrativo" (Q17/175, Q17/359, Q17/683), del cuerpo de tramitación procesal y administrativa de la Administración de Justicia (Q17/720) o de "telefonista" (Q17/808). Asimismo, otras quejas se promueven por mujeres para la contratación temporal como "trabajadora social" (Q17/209) o "trabajadora familiar" (Q17/297). Por el contrario, otras quejas se promueven por hombres en relación con puestos de titulado superior (Q17/324, Q17/675, Q17/781), conserje (Q17/669), celador (Q17/407), bombero (Q17/222) o policía local (Q17/784).

B) En materia de **bienestar social**, abundan las quejas presentadas por mujeres en defensa de sus hijos e hijas menores de edad (Q17/147, Q17/399, Q17/428, Q17/481, Q17/642, Q17/723,

Q17/810 y C17/1474), así como en defensa de familiares a su cargo por avanzada edad, incapacidad, discapacidad, dependencia o enfermedades (Q17/11, Q17/41, Q17/132, Q17/133, Q17/137, Q17/142, Q17/184, Q17/299, Q17/380, Q17/422, Q17/581, Q17/603, Q17/678, C17/298, C17/1229 y C17/1394).

En esta materia se recogen las quejas por violencia de género o acoso sobre la mujer, provenientes bien de la pareja o expareja (Q17/285), bien de los familiares de la expareja (C17/92), o sobre las hijas menores de edad (Q17/761).

Asimismo, se aprecian quejas relacionadas con la custodia de los hijos e hijas menores de edad, y por conflictos derivados de la ruptura de la convivencia de la pareja (Q17/136, Q17/217, Q17/405, Q17/535 y C17/212).

Algunas quejas se presentan por mujeres con discapacidad, en relación con las dificultades de uso de instalaciones públicas (Q17/701), por no reconocérseles el grado de discapacidad (Q17/464) o de dependencia (Q17/273) que solicitan.

Algunas otras quejas se refieren a las pensiones de viudedad, de las que el colectivo de mujeres es su principal perceptor (17/190 y Q17/792)

Otras quejas promovidas por mujeres exponen situaciones de precariedad económica, escasos recursos económicos, pobreza o dificultades de acceso a prestaciones y bonos sociales en malas situaciones económicas (Q17/76, Q17/362, C17/125 y C17/1280).

Otras quejas promovidas por las mujeres se refieren a las dificultades que padecen las familias numerosas (Q17/603), las familias monoparentales en general (C17/257), y a los problemas burocráticos que impiden a las trabajadoras autónomas obtener ayudas que favorezcan la conciliación de su vida laboral, personal y familiar (Q17/800).

C) En materia de **deporte**, una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Berriopalno no prevé la aplicación de tarifas reducidas al colectivo de familias monoparentales en la ciudad deportiva de Artica (Q17/71).

D) En materia de **educación**, como ya se ha apuntado, destaca el hecho de que quienes promueven el mayor número de quejas son ciudadanas.

Treinta y cuatro ciudadanas formulan sus quejas porque el Departamento de Educación no implanta la modalidad presencial en horario nocturno del ciclo formativo de grado medio de "auxiliar de enfermería" en Tudela (Q17/235, Q17/236, Q17/237, Q17/238, Q17/239, Q17/240, Q17/241, Q17/242, Q17/243, Q17/244, Q17/245, Q17/246, Q17/247, Q17/248, Q17/249, Q17/250, Q17/251, Q17/252, Q17/253, Q17/254, Q17/255, Q17/256, Q17/257, Q17/258, Q17/259, Q17/260, Q17/261, Q17/262, Q17/269, Q17/277, Q17/278, Q17/304, Q17/311 y Q17/312). También un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación dispone de una escasa oferta educativa de formación profesional, lo que conlleva la inadmisión de alumnos en los ciclos formativos más demandados, como es el caso de su hija, quien no ha sido admitida en el ciclo de "cuidados auxiliares de enfermería" (Q17/532).

En una de las quejas, una ciudadana muestra su disconformidad porque el Departamento de Educación ha incluido, en la reciente normativa aprobada para las escuelas infantiles, una tarifa menor para las familias monoparentales, de la que no resulta beneficiaria, dado que su hija actualmente cursa segundo ciclo de educación infantil (Q17/72).

En otra queja, una ciudadana expone su disconformidad porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no considera de forma específica a las familias de padres solteros y de madres solteras en la normativa que regula las prestaciones para

el servicio de comedor escolar y los campamentos urbanos (Q17/398).

En otra de las quejas, una ciudadana denuncia que el Departamento de Educación y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, al regular los criterios de admisión para el acceso a las escuelas infantiles sostenidas con fondos públicos en el curso 2017/2018, no han contemplado la renta per cápita, sino la renta anual, sin atender al número de miembros en la unidad familiar, y han suprimido la puntuación adicional otorgada al colectivo de familias numerosas (Q17/199).

En una queja, una ciudadana expone su interés en que el Departamento de Educación le otorgue un permiso especial que le permita matricular a sus hijos en un colegio público de Pamplona-Iruña en el plazo extraordinario de septiembre, en tanto un juzgado de Santoña, lugar en el que reside, no se pronuncie sobre la autorización de escolarización que debe prestar el padre de los menores (Q17/533).

En otra queja, una ciudadana denuncia que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le exige la aportación de una copia del convenio regulador de la disolución de la pareja estable que formaba junto al padre de su hijo, como requisito para poder acceder a una prestación económica para el pago del comedor escolar (Q17/629).

E) En materia de **euskera**, una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte ha llevado a cabo un procedimiento de admisión a campamentos urbanos que considera discriminatorio, por priorizar el modelo educativo cursado por los menores en lugar de atender la conciliación laboral y familiar para la que son organizados (Q17/166).

F) En materia de **función pública**, se aprecia que quienes promueven algunas quejas son mujeres que ocupan puestos de niveles C y D de la Administración, como "ayudantes técnicos de laboratorio" del antiguo organismo autónomo EVENA (donde afirman que realizan y cobran por funciones de nivel B) (Q17/196), "cuidadoras de educación" encargadas de personas con discapacidad (Q17/537 y Q17/789); "educadoras" de escuela infantil (Q17/778, Q17/779 y Q17/780) u "ordenanzas" (Q17/524), o de nivel B, como "enfermeras" (C17/741). También se aprecia que las promotoras de algunas quejas son mujeres que desempeñan trabajos a tiempo parcial (Q17/352, Q17/378 y Q17/530).

En otra queja, una ciudadana, funcionaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, expone que, por motivos familiares, se vio obligada a desplazar su residencia al País Vasco en el año 2010 y que, al disponerse a trasladar su plaza al Servicio Vasco de Salud-Osakidetza, se encontró con la imposibilidad de hacerlo porque en Navarra rige el régimen funcionarial y en Osakidetza, como en el resto de servicios de salud estatales, el régimen estatutario fijo. Por tal motivo, se vio obligada a solicitar una comisión de servicios en Osakidetza, la cual se le revisa anualmente. (C17/158).

En otra queja, una ciudadana denuncia que el Ayuntamiento de Burlada-Burlata se muestra inactivo ante la situación de acoso laboral que está padeciendo en el centro municipal donde presta sus servicios, pese a haber solicitado, como consecuencia de esta situación, una reubicación de puesto de trabajo (Q17/753).

G) En materia de **justicia**, un ciudadano presenta un escrito en el que expone la necesidad de garantizar, por parte de los medios de comunicación, el derecho a la protección de la intimidad de las mujeres que han sido víctimas de una violación (Q17/374). En otra queja, un ciudadano denuncia que una persona de un juzgado de paz ha dispensado a su pareja un trato que considera despectivo, racista y xenófobo, por ser su pareja de nacionalidad búlgara (Q17/291). Varias quejas

también permiten apreciar que quienes las promueven son mujeres en interés de un hijo (en este caso, por conocer las causas de su fallecimiento, Q17/293), el cónyuge (Q17/555) o de un familiar (igualmente, para conocer las circunstancias de su fallecimiento en una autopsia, Q17/106). En otras quejas, se exponen conflictos entre los miembros de la pareja por ruptura de esta y por la custodia de los hijos e hijas (Q17/185, 17/337, Q17/397 y C17/793).

H) En materia de **sanidad**, dos ciudadanas han presentado dos quejas contra la denegación por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de la prestación y financiación de un tratamiento de reproducción asistida, por "no convivir con pareja" (Q17/579 y Q 17/585).

Varias quejas también permiten apreciar que quienes las promueven son mujeres en interés o cuidado de un hijo (Q17/44, Q17/568 y Q17/568), una hija (Q17/302, Q17/415 y C17/583), el cónyuge (Q17/529 y Q17/693), un cuñado (Q17/598), una hermana (Q17/639) y familiares en general (Q17/686).

I) En materia de **seguridad ciudadana**, una ciudadana presenta una queja porque no se reconoce al colectivo de familias de madres solteras y padres solteros la exención del pago de la tasa de expedición del Documento Nacional de Identidad (Q17/406).

Tres internas en el centro penitenciario de Pamplona-Iruña denuncian lo que consideran un trato inadecuado que se les dispensa: exponen que se les ha obligado, durante varias semanas, a cuidar de una interna que deliraba con ideas de suicidio y que una compañera, al no atreverse por miedo, fue sancionada; también relatan que una interna fue obligada a cuidar de otra interna sin estar capacitada para este tipo de situaciones (señalan que los funcionarios del centro hacen constar en el parte que ellas les intimidan, coaccionan y agreden verbalmente, cuando no es verdad, y que cuando se encuentran enfermas, la respuesta que se les da es que no se va a las oficinas a no ser que les esté dando un infarto o se estén muriendo) [Q17/812].

J) En materia de **seguridad social**, algunas quejas permiten comprobar que sus promotoras son mujeres que ocupan puestos de "empleadas de hogar" (Q17/323 y Q17/665) o de "autónomas" (Q17/322). Otras quejas muestran el hecho comentado de ser promovidas por mujeres en defensa de hijos, nietos y personas bajo su tutela (Q17/183, Q17/323, Q17/466 y Q17/691).

K) En materia de **servicios públicos**, una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no prevé la aplicación de tarifas reducidas al colectivo de familias monoparentales en el servicio de transporte público (Q17/69). La misma ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no aplica tarifas reducidas al colectivo de familias monoparentales en los cursillos de Civivox y en los campamentos urbanos (Q17/70). En otra queja, una ciudadana denuncia que el Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz no adopta medidas ante la falta de abastecimiento de agua que viene sufriendo en la vivienda en que reside con sus dos hijos de cinco y un año de edad (Q17/154).

Otra queja pone de manifiesto el rol de la mujer en defensa de su madre enferma (Q17/343). En otra queja, una ciudadana muestra su malestar porque el horario "prime time" de las series o películas en días laborables que se proyectan por las televisiones, se está retrasando hasta casi las 22:50 horas o más tarde, lo que considera que dificulta la conciliación de la vida personal y laboral (Q17/371).

L) En materia de **trabajo**, algunas quejas permiten comprobar que sus promotoras son mujeres que desempeñan puestos de:

- "Cocineras", como es el caso de la queja promovida por cinco trabajadoras del Complejo Hospitalario de Navarra, porque el Departamento de Salud va a proceder a la extinción de sus contratos laborales como consecuencia de la reversión a la gestión pública del servicio de cocina de dicho complejo (Q17/292).

- "Empleadas de limpieza", como ocurre con la queja promovida por veinte empleadas en empresas privadas para la limpieza de instalaciones pertenecientes a las Administraciones públicas de la Comunidad Foral, que ven mermadas sus condiciones laborales como consecuencia de irregularidades en los procedimientos de licitación convocados para la prestación de dicho servicio (Q17/356).

- "Trabajadoras familiares", como es el caso de la queja formulada por tres trabajadoras familiares de la empresa ASIMEC, que prestaban asistencia municipal en casa y en cuya relación laboral se ha subrogado el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, y que expresan su disconformidad con que el ayuntamiento no les reconozca, ni les abone, la antigüedad desde su primer contrato con la empresa, sino que la limite al momento de la subrogación (Q17/381).

En otra queja, una ciudadana expone las dificultades que tiene para encontrar un empleo con una jornada laboral más larga y que esté mejor remunerado que el que tiene actualmente (C17/1045).

En dos quejas sobre el cobro de la renta activa de inserción, se aprecia que las personas que perciben esta prestación son mujeres (Q17/283 y Q17/566).

En otras dos quejas, las mujeres que las promueven denuncian haber recibido un trato irrespetuoso del Tribunal Laboral de Navarra (Q17/355) y de una oficina de empleo de Pamplona-Iruña (Q17/767).

M) En materia de vivienda, se aprecia que varias quejas están presentadas por mujeres en situación de desempleo o con graves problemas económicos, en la mayoría de supuestos con hijos a cargo, que encuentran muchas dificultades para el acceso a una vivienda protegida en régimen de alquiler o tutelada y, en algunos casos, próximas al desahucio de su domicilio (Q17/37, Q17/170, Q17/202, Q17/213, Q17/382, Q17/602 y Q17/622).

En una queja, una ciudadana expone que el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler, a pesar de haber transcurrido dos años desde su inscripción en el censo de solicitantes. Indica que es víctima de violencia de género, madre de tres hijos (el cuarto de ellos tenía una discapacidad y ha fallecido recientemente), tiene reconocida la condición de familia numerosa, está empadronada en Navarra y percibe una renta de 600 euros mensuales. Señala que, aun presentando todas estas circunstancias, en ninguna de las dos resoluciones de concesión que ha aprobado NASUVINSA desde que está inscrita en la bolsa ha resultado adjudicataria de un alquiler. Solicita que se tenga en cuenta su situación personal y se le conceda un alquiler social lo antes posible, ya que su actual arrendadora, si esta situación no se soluciona pronto, procederá a su desahucio (Q17/156).

En otra queja, una ciudadana relata que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le concede una ayuda de emergencia para el abono de la fianza de una vivienda en alquiler que ella misma ha localizado, y que personal de la unidad de barrio le ha dispensado un trato que considera inadecuado (Q17/284).

capítulo 4
actuaciones de oficio

4.1. 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 2017, se iniciaron 23 actuaciones de oficio y se gestionaron 28, puesto que cinco iniciadas en 2016 se encontraban sin finalización a 31 de diciembre de 2016.

A continuación se relata lo ocurrido con estas 28 actuaciones de oficio gestionadas:

- En 17 se formularon resoluciones con:
  - Tres recomendaciones.
  - Trece sugerencias.
  - Nueve sugerencias normativas.
  - Un recordatorio de deberes legales.

  De estas 17 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las Administraciones públicas destinatarias aceptaron 7 y no aceptaron 10.

  En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 41,18%.

- En otras cinco actuaciones, con la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.

- En tres de las actuaciones, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España sin formular resolución alguna, por considerar el asunto de su competencia. Una de esas tres actuaciones, también fue puesta en conocimiento del Defensor del Pueblo Europeo.

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

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

- Bienestar social: 6 (falta de equiparación de las pensiones de viudedad al salario mínimo interprofesional, insuficiencia de plazas residenciales para personas dependientes e insuficiencia de ayudas económicas para la atención en domicilio, deducción fiscal anticipada para pensiones contributiva a favor de familiares, fecha de efectos de las ayudas por dependencia, adelantos de la renta garantizada por parte de Caritas, petición de información sobre los menores en situación de desprotección)

- Sanidad: 5 (situación del servicio de urgencias, imposibilidad del pago de medicamentos por personas con rentas bajas, extinción del contrato entre el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y la Fundación Argibide, atención a personas que padecen ludopatía, y atención sanitaria universal).

- Hacienda: 4 (caducidad de expedientes tributarios por vencimiento legal, modificación del impuesto sobre plusvalías, efectos restrictivos de la Ley Orgánica de Estabilidad Presupuestaria, y exención del impuesto de circulación a vehículos de personas discapacitadas).

- Seguridad ciudadana: 2 (agresión homófoba en Pamplona-Iruña y asunción de competencias penitenciarias por la Comunidad Foral de Navarra).

- Cultura: 1 (horario de apertura de bibliotecas en periodo estival).

- Extranjería: 1 (declaración de los Defensores del Pueblo sobre la situación de crisis humanitaria que afecta a los solicitantes de asilo y refugio en Europa).

- Función pública: 1 (régimen retributivo de los policías locales de Navarra)

- Tráfico: 1 (peligrosidad de la variante de Allo).

- Transparencia: 1 (creación del Comité de Buenas Prácticas y Transparencia de las Policías de Navarra con duplicidad de funciones sobre las que tiene atribuidas el Defensor del Pueblo de Navarra).

- Vivienda: 1 (situación de familias que viven en habitaciones realquiladas).

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 2016			
Cultura	Protección del lugar de la batalla de Noáin	Departamentos de Cultura, Deporte y Juventud	Sugerencia aceptada
		Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	Sugerencia no aceptada
Medio Ambiente	Aprobación del mapa de ruidos por ejes viarios y ferroviarios	Departamento de Desarrollo Económico	Recordatorio de deberes legales no aceptado
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
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	Recomendaciones aceptadas
Bienestar social	Situación sobre la protección de menores - Informe anual 2016	Departamento de Derechos Sociales	Sugerencias aceptadas

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Actuaciones de oficio 2017			
Extranjería	Declaración de los Defensores del Pueblo sobre la situación de crisis humanitaria que afecta a los solicitantes de asilo y refugio en Europa	Distintas Administraciones públicas, Defensor del Pueblo de España y Defensor del Pueblo Europeo	Remitida al Defensor del Pueblo de España y al Defensor del Pueblo Europeo
Sanidad	Situación del Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra	Departamento de Salud	En vías de solución
Hacienda	Caducidad de expedientes tributarios por vencimiento del plazo legal	Departamento de Hacienda y Política Financiera	Sugerencia normativa aceptada
Vivienda	Situación de familias que viven en habitaciones realquiladas	Departamento de Derechos Sociales y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	Sugerencias aceptadas
Bienestar social	Falta de equiparación de las pensiones de viudedad al salario mínimo interprofesional	Departamento de Derechos Sociales	Recomendación no aceptada
Hacienda	Modificación de la regulación del impuesto de plusvalía	Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	Sugerencia normativa aceptada
Transparencia	Creación de un Comité de buenas prácticas y transparencia de las Policías de Navarra	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	Sugerencia normativa no aceptada
Bienestar social	Insuficiencia de plazas residenciales públicas o concertadas para personas dependientes	Departamento de Derechos Sociales	En vías de solución
Seguridad ciudadana	Agresión homófoba en Pamplona	Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	No se apreció necesidad de una resolución
Hacienda	Efectos negativos de Ley Orgánica de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera	Defensor del Pueblo de España	Remitida al Defensor del Pueblo de España
Bienestar social	Alcance del anteproyecto de Ley Foral de modificación parcial del texto refundido de la Ley Foral del IFPF sobre las deducciones fiscales para la equiparación de determinadas pensiones al salario mínimo interprofesional	Departamento de Derechos Sociales	No se apreció necesidad de una resolución

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Actuaciones de oficio 2017			
Sanidad Bienestar social	Imposibilidad de personas con rentas bajas de pagar los medicamentos que les son recetados	Departamento de Salud y Departamento de Derechos Sociales	Sugerencias normativas aceptadas
Bienestar social	Efectos perjudiciales de la modificación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia	Departamento de Derechos Sociales	Sugerencia normativa no aceptada
Tráfico	Siniestralidad en la variante de Allo (NA-122, a la altura del cruce con la NA-666)	Departamento de Desarrollo Económico	En vías de solución
Hacienda	Exención del impuesto de circulación a vehículos de personas discapacitadas	Departamento de Hacienda y Política Financiera	Sugerencia normativa no aceptada
Bienestar social	Sistema de adelantos de la renta de inclusión social o garantizada por Cáritas Diocesana de Navarra	Departamento de Derechos Sociales	En vías de solución
Cultura Servicios públicos	Limitaciones de apertura del servicio de bibliotecas públicas durante el período estival	Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, Universidad Pública de Navarra y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	Sugerencias no aceptadas
Sanidad	Contrato entre la Fundación Argibide y el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea	Departamento de Salud	Sugerencia no aceptada
Seguridad ciudadana	Asunción de competencias penitenciaras por el Gobierno de Navarra para dar cumplimiento al artículo 58.1, letra a) de la LORAFNA	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	En vías de solución
Sanidad	Asociación de Ludópatas de Navarra "Aralar": atención a personas con ludopatía	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y Departamento de Salud	Sugerencia normativa no aceptada y Sugerencia aceptada
Función pública	Falta de adaptación del régimen retributivo de los funcionarios de los Cuerpos de Policías Locales a las previsiones de la nueva Ley Foral de Policías de Navarra	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	Sugerencia normativa no aceptada
Bienestar social	Petición de datos al Departamento de Derechos Sociales sobre la protección a la infancia y a la adolescencia	Departamento de Derechos Sociales	Pendiente de cierre
Sanidad	Acceso universal a la sanidad pública	Defensor del Pueblo de España	Remitida al Defensor del Pueblo de España

El resumen **por instituciones y Administraciones públicas destinatarias** de las 23 actuaciones de oficio iniciadas en 2017, teniendo en cuenta que en algunas actuaciones de oficio son varias las administraciones afectadas, es el siguiente:

I Administración de la Comunidad Foral de Navarra: destinataria de 19 actuaciones de oficio.

- Departamento de Derechos Sociales: 8.
- Departamento de Salud: 4.
- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 4.
- Departamento de Cultura, Deporte y Juventud: 1.
- Departamento de Desarrollo Económico: 1.
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 1.
- Entidades locales: destinatarias de 3 actuaciones de oficio.

II Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: 3.

III Universidad Pública de Navarra: destinataria de 1 actuación de oficio.

IV Defensor del Pueblo de España: destinatario de 3 actuaciones de oficio.

V Defensor del Pueblo de Europeo: destinataria de 1 actuación de oficio.

4.2. ACTUACIONES DE OFICIO PENDIENTES A 31 DE DICIEMBRE DE 2016.

4.2.1. 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.

Así, el artículo 14.1 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 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 analizaba 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 al Departamento 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 la misma información al Departamento de Desarrollo Económico.

El Departamento de Desarrollo Económico remitió un informe en el que indicaba que los mapas estratégicos de ruido de grandes ejes viarios y ferroviarios existentes en Navarra correspondientes a la primera fase, estaban elaborados y publicados en la página web del Misterio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, mientras que los mapas de ruido previstos para la segunda fase no se habían realizado por falta de disponibilidad presupuestaria. Asimismo, informaba que estaba prevista la realización de la segunda fase –tanto la revisión de los mapas de ruido ya elaborados correspondientes a la primera fase, como la elaboración de los mapas de ruido correspondientes a la segunda fase pero con los datos más recientes de aforos-, dentro del próximo año, 2018. Ello sin descartar que, si las disponibilidades presupuestarias que se fueran generando en el ejercicio de 2017 así lo posibilitaban, se podrían iniciar los trabajos en este año.

Analizada la información remitida por el Departamento, el Defensor del Pueblo de Navarra indicó que los objetivos que se persiguen con la elaboración de los mapas de ruido son los siguientes: a) Permitir la evaluación global de la exposición a la contaminación acústica de una determinada zona. b) Permitir la realización de predicciones globales para dicha zona. c) Posibilitar la adopción fundada de planes de acción en materia de contaminación acústica y, en general, de las medidas correctoras que sean adecuadas.

Por ello, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 14.1 y en la disposición adicional primera de la Ley del Ruido (que establece que los mapas del ruido de grandes ejes viarios deben estar aprobados antes del 30 de junio de 2012), y en el Real Decreto 1513/2005, de 16 de diciembre, en lo referente a la evaluación y gestión del ruido ambiental (e particular, su artículo 8), el Defensor del Pueblo de Navarra consideró necesario **recordar al Departamento de Desarrollo Económico el deber legal de aprobar los mapas de ruido previstos en la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido**.

Como establece la ley foral reguladora de esta institución, el Departamento de Desarrollo Económico disponía de un plazo de dos meses para informar al Defensor del Pueblo de Navarra si aceptaba el recordatorio de deberes legales y, en su caso, las medidas a adoptar al respecto. Sin embargo, transcurrido dicho plazo y a pesar de haberse reiterado en dos ocasiones la remisión de la respuesta sin haberla obtenida, el Defensor del Pueblo de Navarra se vio obligado a incluir al De-

partamento de Desarrollo Económico en el registro de entidades no colaboradoras y a dar por finalizada su intervención en este asunto.

4.3. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES DE 2017.

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2017 fueron las siguientes, descritas según su incoación en el tiempo:

4.3.1. Declaración de los Defensores del Pueblo sobre la situación de crisis humanitaria que afecta a los solicitantes de asilo y refugio en Europa.

Administraciones e instituciones destinatarias: Distintas Administraciones públicas. Defensor del Pueblo de España. Defensora del Pueblo Europeo.

Materia: Extranjería.

Actuación: Declaración institucional.

El 2 de febrero 2017 los Defensores del Pueblo de Euskadi, Canarias, Catalunya, Valencia, Aragón, Andalucía, Castilla y León, Galicia y Navarra, se reunieron en Vitoria-Gasteiz, a iniciativa del Ararteko del País Vasco, para aprobar y emitir una declaración que expresara su consternación ante la gravísima crisis humanitaria que afectaba a los solicitantes de asilo y refugio en Europa mientras se tramitan con cuentagotas los procedimientos de acogida en los estados miembros de la Unión Europea.

Asimismo, junto a la declaración, los Defensores del Pueblo reunidos propusieron diversas medidas dirigidas a implantar en diferentes ámbitos y niveles. Entre dichas medidas, destacaban:

- Referidas a las comunidades autónomas, la necesidad de:
  - Incorporar a las agendas políticas respectivas un papel más decisorio en la política de inmigración y de asilo.
  - Ofrecer plazas, en colaboración con los municipios y otras entidades locales y forales, que posibiliten un aumento de las reubicaciones y reasentamientos en todo el Estado que permitan el cumplimiento de los compromisos asumidos.
  - Reservar plazas específicas dirigidas a la atención a menores extranjeros no acompañados solicitantes de refugio.
  - Colaborar con la Administración del Estado en cuantas acciones posibiliten una más adecuada acogida de las personas demandantes de refugio o de protección subsidiaria.
  - Poner en marcha mesas interinstitucionales y elaborar planes de actuación para la acogida de personas refugiadas, acordes con las directrices de la Unión Europea, en el caso de que no se haya hecho en la actualidad, en los que se prevea la participación de las entidades sociales que trabajan en la acogida de las personas refugiadas.
  - Establecer sistemas que recojan y gestionen de forma eficaz los ofrecimientos respecto al acogimiento y atención a las personas refugiadas que se han presentado por parte de las familias y personas individuales, bajo la supervisión y con el apoyo de la administración.
  - Priorizar la atención a las personas refugiadas en los planes de integración que se están desarrollando tanto a nivel autonómico como local.
  - Analizar la posibilidad de colaborar activamente junto al Estado en el Plan coordinado

de ayuda de emergencia o instrumento similar con la finalidad de participar en el mecanismo de protección civil de la UE y ofrecer apoyo práctico a los países desbordados por una situación de crisis con carácter urgente para hacer frente a la situación de emergencia que están viviendo por las bajas temperaturas de la época invernal.

- Facilitar la utilización de los servicios públicos que se gestionan por las distintas administraciones de las comunidades autónomas.

- Apoyar programas de sensibilización e información sobre los derechos humanos, en general, y en concreto, respecto el derecho al asilo.

- Referidas al Estado español, la necesidad de:

  - Tener en cuenta las conclusiones de las jornadas celebradas por el Defensor del Pueblo y ACNUR el 5 de octubre de 2016 y en el informe del Defensor del Pueblo titulado "El asilo en España: La protección internacional y los recursos del sistema de acogida".

  - Acelerar el cumplimiento de los compromisos asumidos con la Unión Europea de acogimiento de personas refugiadas, poniendo en marcha las medidas que estén a su alcance para ello: puesta a disposición de plazas de acogida, envío de expertos a las Agencias, oficiales de enlace, etcétera.

  - Establecer mecanismos de coordinación estable con las comunidades autónomas que posibiliten una corresponsabilidad en la gestión y la acogida de las personas demandantes de asilo en los diferentes territorios, prestando especial atención a la necesaria información para un mejor desempeño de las funciones legalmente reservadas a aquellas en materia social.

  - Otorgar a las comunidades autónomas que así lo demanden para hacer frente a esta situación extraordinaria un papel que permita trasladar su opinión y su posición en todas las fases tanto con relación a las plazas para participar en el programa de reubicación y reasentamiento como con relación al procedimiento de acogida.

  - Incorporar a los municipios y otras entidades locales y forales que soliciten su participación ofreciendo plazas para la acogida.

  - Reflexionar sobre posibles sistemas de desconcentración, a través de la fórmula legal que se estime oportuna, que permitan que aquellas comunidades autónomas que lo deseen puedan corresponsabilizarse y participar en determinados trámites en la cogestión de política de asilo e inmigración con mayor peso al que se ha tenido hasta ahora. Las personas solicitantes de refugio y, en general las personas inmigrantes, son atendidas por los servicios públicos que se gestionan por las comunidades autónomas, por lo que las decisiones que se adoptan afectan plenamente al ejercicio de sus funciones.

  - Valorar la posibilidad de conceder visados con validez territorial limitada por motivos humanitarios, con las cautelas necesarias, por las embajadas de España [artículo 25 Reglamento (CF) nº 810/2009 del Parlamento europeo y del Consejo de 13 de julio de 2009, por el que se establece un Código comunitario sobre visados (Código de visados)], como, por ejemplo, el que se ha hecho en el caso de los corredores humanitarios promovidos por la Comunidad de San Egidio.

  - Acelerar la posibilidad de participación en el mecanismo de protección civil de la Unión Europea y ofrecer apoyo práctico a los paí-

ses desbordados por una situación de crisis, con carácter urgente, para hacer frente a la situación de emergencia que se está viviendo por las bajas temperaturas de la época invernal.

- Establecer instrumentos de transparencia en la gestión de los fondos de la Unión Europea dirigidos a la acogida de las personas solicitantes de refugio y de protección internacional y fórmulas de reparto que tengan en cuenta las actuaciones de otras administraciones públicas.

- Referidas a la Unión Europea, la necesidad de:

  - Remover los obstáculos que están impidiendo el cumplimiento, en los plazos deseables de la acogida del cupo de refugiados asignados a España.

  - Analizar el Sistema Europeo Común de Asilo (SECA), teniendo en cuenta la realidad ineludible de que las personas presentan la solicitud de asilo y toman decisiones respecto al lugar de residencia al margen de las previsiones del propio sistema.

  - Promover y facilitar la participación de los actores implicados en la reflexión y propuestas de modificación del SECA que actualmente están en marcha.

  - Evaluar el Acuerdo con Turquía, por considerar que es susceptible de vulnerar los derechos de las personas solicitantes de refugio, como se ha demandado por la Defensora del Pueblo Europea, así como valorar su eficacia, teniendo en cuenta el prisma económico con relación a los fondos económicos asignados, y reflexionar si la respuesta que la Unión Europea está dando mediante este Acuerdo se concilia con un modelo respetuoso con los derechos humanos y los principios y valores proclamados en los artículos 2, 3 y 6.1 del Tratado de la Unión Europea.

  - Explorar otras respuestas complementarias a las que se han puesto en marcha hasta el momento actual, en atención a la excepcionalidad de la situación, como es la posibilidad de que las embajadas de los Estados miembros de la Unión Europea tramiten solicitudes de refugio tanto dentro de la Unión Europea como fuera de la Unión Europea. La opción de que únicamente se solicite en los hotspots y en el territorio de los distintos Estados europeos ha demostrado ser insuficiente.

  - Insistir en la conveniencia de que existan flujos migratorios controlados y regulares como una alternativa respetuosa con la globalización mundial y que evitaría los actuales dramas humanitarios para alcanzar Europa. El cierre de las fronteras, tanto para las personas refugiadas como para las personas migrantes, estimula la existencia de traficantes de personas que tratan de burlarlas, poniendo en riesgo la vida de muchos seres humanos y enriqueciéndose a costa de su desesperación.

  - Tanto la declaración como el documento con las propuestas se remitieron al Defensor del Pueblo de España y al Defensor del Pueblo Europeo en lo que se refería a su remisión a la Administración del Estado y a la Comisión Europea, respectivamente. Por su parte, los Defensores del Pueblo autonómicos se comprometieron a remitir ambos documentos a las Administraciones autonómicas de su competencia.

4.3.2. Situación del Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad.

Actuación: Supervisión de actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de la denuncia realizada por trabajadores del Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra de la situación que padecía este servicio. Entre las afirmaciones de los empleados públicos recogidas en los medios, destacaban las siguientes:

- La "situación insostenible del servicio", que llevaba produciéndose "desde la apertura del nuevo edificio" y que "lejos de solucionarse, se agrava día a día".

- "Hay pacientes hacinados por falta de espacio, falta de camillas y sillas, mala previsión de necesidades y personal", y no se "da abasto para cubrir unas necesidades básicas de cuidados dignos de nuestros pacientes".

- Las deficiencias en el servicio, a criterio de los denunciantes, no se debían "a situaciones estacionales o de gripe", y se reproducían continuamente.

- "Falta de previsión, de recursos y organización", y que "se nos ha cambiado la forma de trabajar, en ocasiones sin explicaciones, y la mayoría de las veces en contra del criterio general de la plantilla", así como que "no se tienen en cuenta nuestras sugerencias".

- La plantilla padece "una sobrecarga tremenda", y se pedía, para mejorar la situación, "un espacio correctamente dimensionado para realizar el trabajo y atender a los pacientes del sistema público de salud; unas condiciones de trabajo dignas que velen por la salud laboral y los riesgos laborales a los que está expuesta la plantilla; un material de trabajo digno, en condiciones, que facilite el trabajo; y una plantilla estable que redunde en la calidad del servicio, así como formación continuada adecuada a las necesidades del personal".

El Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Consejero de Salud que le informara sobre su posición acerca de la problemática planteada, así como, en su caso, de las medidas a adoptar al respecto. En particular, se solicitó que se informara sobre los principales problemas detectados en la organización y funcionamiento del Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra y las medidas que estaba previsto adoptar para garantizar la adecuada calidad del servicio a los ciudadanos y, en su caso, para procurar su mejora.

El Consejero de Salud, en su respuesta, compartió su preocupación sobre la situación del Servicio de Urgencias del CHN y remitió un informe exhaustivo en que se detallaban los problemas detectados en el Servicio y las medidas puestas en marcha para solucionarlos.

El contenido del informe fue el siguiente:

"I.- DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

Durante los años 2006 y 2007 se elabora el Plan funcional del nuevo edificio de Urgencias para el antiguo Hospital de Navarra, cuyo proyecto finalizó en 2008. Un año después, se toma la decisión de redefinir dicho proyecto para acoger la unificación de los Servicios de Urgencias del Hospital de Navarra y del Hospital Virgen del Camino. Por consiguiente, el proyecto inicial y el edificio estaba destinado únicamente para dar servicio a las Urgencias de un Hospital y, finalmente, acabó acogiendo la unificación del Servicio de Urgencias de ambos Hospitales.

La dimensión de las nuevas áreas asistenciales eran la suma de los espacios de las dos Unidades de los dos hos-

	Urgencias HN	Urgencias HVC	Urgencias unificadas
Triaje	1 puesto	2 puestos	4 puestos
	3 consultas		
	1 consulta reservada	1 especialidades	7 consultas
		2 consultas cirugía	
Circuito A		1 consulta otorrino	
		2 consultas de	
		traumatología	
Circuito B	6 consultas	3 consultas	8 consultas
	1 consulta de		
	oftalmología y		
	otorrinolaringología	Sala de consulta	2 consultas de
Consultas especiales		rápida	psiquiatría
			4 quirúrgicas
			1 aislamientos
			1 reservada
Reanimación	2 puestos	2 puestos	6 puestos
Observación	10 puestos	8 puestos	18 boxes

pitales (HN y HVC), aunque la nueva estructura triplicaba el espacio.

Como aspectos negativos cabe destacar su localización, alejado de UCI, Quirófanos y Hospitalización que requiere la realización de una red subterránea de túneles e incrementa los tiempos de desplazamiento. El chalet de "Adona" que condiciona la circulación hasta el acceso.

Los condicionantes previos a la apertura del Servicio han sido claves en el devenir del mismo. Los aspectos más relevantes en la apertura, fueron la conflictividad laboral surgida por la unificación de dos Unidades con culturas laborales diferentes, que se traduce en falta de asistencia a formación e implicación en la preparación y planificación previa al traslado, desconocimiento del Plan Funcional publicado del Servicio Unificado, necesidad de adaptación a una nueva estructura con mayores desplazamientos y posibles errores en la planificación inicial.

La puesta en marcha de la nueva Unidad de Urgencias, consta de la elaboración del Plan Funcional, descripción de las actividades de cada uno de las ubicaciones de puestos asignados a cada uno de los estamentos y turnos, planificación de la distribución del equipamiento y dotaciones, definición clara de los circuitos asistenciales, funciones del triaje y funciones del médico coordinador entre otras.

La dotación de los recursos humanos y la modificación de los turnos son también un foco de discrepancias importante. La dotación de personal es la suma del de ambas Unidades y se incorpora y adecua el personal a la nueva estructura modificando presencias, para ello, se incorpora 6 enfermeras a la plantilla y los puestos derivados de la reorganización de los turnos. Respecto a los TCAE se incorporan 5 TCAE, se modifican los turnos rotatorios a las necesidades y en cuanto a los celadores, se incrementan los celadores correspondientes a la zona de radiología y TAC. Tras un análisis de los desplazamientos y presencias ajustadas a las cargas asistenciales se realiza una redistribución de las ubicaciones y asignaciones.

Desde octubre de 2015, se inicia un plan de mejora del Servicio de Urgencias que viene determinado por las múltiples quejas realizadas por parte de los trabajadores del Servicio.

El planteamiento del Plan de Mejora se inicia mediante la creación de Grupos de Trabajo Multidisciplinares de todos los estamentos (médicos, enfermeros, TCAE, celadores, au-

xiliares administrativos dependientes del Servicio de Admisión) además del Jefe de Servicio y Jefe de Sección Médica, Jefes de Unidad de Enfermería, Jefe de Área, Subdirección Médica y Subdirección de Cuidados. *Como objetivos específicos del Grupo de Trabajo se plantearon los siguientes:*

1 *Análisis de las diferentes áreas: Admisión y espera, Triaje, Reanimación, Circuitos A y B, Observación...*

2 *Análisis del funcionamiento general u otras circunstancias que impacten sobre la calidad asistencial.*

3 *Establecer los medios necesarios para conocer y mejorar la calidad de la atención al paciente.*

La participación de los profesionales es a través del grupo de trabajo y en ellos han participado 31 profesionales. Se realizaron 22 reuniones en el periodo de octubre a febrero.

Como resultado de este trabajo, se elaboró un documento que recoge los problemas detectados, las propuestas presentadas por el grupo y las acciones y recomendaciones a cada una de ellas. Una vez concluida esta primera fase, se revisó por el personal del Servicio las propuestas del Grupo de Trabajo e incorporaron las modificaciones. Se elaboró un documento que recoge las acciones a realizar y las solicitudes. Se presentó en la Gerencia del Complejo Hospitalario de Navarra y del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

- *Del trabajo realizado se pudo concluir un diagnóstico de situación, que, como señalaba, alberga los principales problemas detectados y que enumero a continuación:*

- *En relación más directa con los y las pacientes:*

  - *Tiempos de atención.*

  - *Tiempos de resolución.*

  - *Carencia de un punto de información para las familias.*

  - *Falta de adecuación de determinados espacios.*

- *En relación a los problemas estrictamente técnicos:*

  - *La ineficiencia organizativa en determinadas áreas (Reanimación, Sala Polivalente, Observación y Circuito B).*

  - *Un área polivalente que está infradimensionada, sobre todo, en turno de tarde.*

  - *El déficit de control de enfermería en el área polivalente, carente de una figura coordinadora de la misma.*

  - *La falta de un punto de referencia central para las llamadas internas.*

  - *Ineficiencia en las consultas quirúrgicas para las demandas de los especialistas.*

  - *Escasa dinamización de la gestión de patologías tiempo dependiente.*

- *En relación al personal:*

  - *Déficit de refuerzos de personal.*

II.- MEDIDAS IMPLEMENTADAS EN URGENCIAS DEL CHN

Una vez realizado el diagnóstico de situación, se analizaron las posibles medidas a implementar con objeto de aportar mejoras en torno a estos tres ejes: recursos organizativos, recursos materiales e inversiones y recursos de personal. A continuación se detalla el grado de ejecución de las mismas:

- ***A nivel organizativo** (reorganización de las funciones y de la ubicación del personal asistencial con objeto de posibilitar una optimización de los recursos):*

  - *Creación de un Grupo estable de Trabajo para realizar seguimiento (finalizado).*

- *Definición de criterios de centralización de ambos circuitos, A y B, en horario de noche (finalizado).*
- *Definición de criterios de asignación de pacientes desde el triaje (en proceso dinámico).*
- *Revisión de procedimientos: triaje, recambio de sondas vesicales, nasogástricas y gastrostomías, preavisos de SOS, etc. (en proceso dinámico).*
- *Apertura de un quinto punto de triaje cuando los tiempos o las personas dependientes del mismo aumenten (finalizado).*
- *Redefinición de funciones de médico coordinador (finalizado).*
- *Coordinación con SOS (en proceso dinámico).*
- *Coordinación con los responsables hospitalarios y definición de procedimiento de transferencia de pacientes desde hospitales comarcales (iniciado).*
- *Refuerzo de personal de seguridad: aumento de un guardia jurado en turno de mañana y tarde, que se suma al ya existente, y presencia de Policía Foral los fines de semana (finalizado).*
- *Revisión y redefinición de las funciones de los celadores (finalizado).*
- *En relación a los botiquines y farmacia, revisión y actualización de la cartera de principios en cada área, acordar pacto de stock con el servicio de farmacia hospitalaria en reanimación, exploración y observación, así como definir puntos de botiquín en exploración, incorporar metodología LEAN en el área de exploración (febrero 2017).*
- *Reorganización de los stock de consultas (finalizado).*
- *En relación a los especialistas, redefinición de los circuitos asistenciales (finalizado).*
- *Creación de un grupo de trabajo de optimización de las camas hospitalarias (en proceso).*
- *En reanimación, reorganización del material, farmacia, definición de carros de apoyo y puntos estratégicos de ubicación (finalizado).*
- *Asignación de un equipo estable de enfermería en observación (finalizado).*
- *Potenciación del box de reanimación en el Circuito B para atención a pacientes con prioridad 2 (completado en enfermería).*
- *Aproximación del control de enfermería al Área Polivalente (finalizado).*
- *Formación relativa a la atención al paciente crítico en reanimación, la monitorización, las técnicas y procedimientos más frecuentes, la formación en triaje, ventilación mecánica no invasiva, etc... (2017).*
- *Elaboración de un plan de contingencia para épocas de mayor afluencia, como periodo de gripe y fiestas de San Fermín (finalizado).*
- *Redacción y actualización de diferentes procedimientos y protocolos que faciliten la gestión de los pacientes. (Finalizados Códigos Ictus, PCR e Infarto, y en proceso Trauma y Sepsis).*
- *Elaboración del "Manual de Acogida del Servicio de Urgencias para el médico interno residente", dando respuesta a la obligación de supervisión, responsabilidad y organización recogida en el RD 183/2008, aprobado por la Comisión de Docencia del Centro (finalizado).*
- *En este primer apartado de reorganización se ha desestimado en la actualidad el pilotaje de*

trabajo en sistema de cortinas para prioridad 2 y 3.

- ***A nivel de recursos materiales***

En primer lugar, en el área de exploración, se ha procedido a adoptar las siguientes medidas:

- *Modificación de la distribución del mobiliario en el triaje (iniciado).*
- *Aislamiento visual del exterior de los puestos 1 y 4 con un sistema de cortinas o similar en reanimación (finalizado).*
- *Instalación de señalización horizontal para facilitar el desplazamiento de pacientes y familiares (pendiente de completar).*
- *Colocación de un sistema de alarma de aviso de agresiones en los escritorios de las consultas (Contemplado en los Presupuestos de 2017).*
- *Diseño de botiquín centralizado para Circuito B y Sala Polivalente (pendiente resolución del concurso público 2016).*
- *Sistema de localización de pacientes por radiofrecuencia (RFID) (en estudio).*
- *Por último, en este apartado añadir que se ha desestimado el cierre de la sala de espera del box de reanimación.*

En segundo lugar, en el área de observación,

- *Adquisición de dispensador automático y adecuación del control actual (pendiente resolución del concurso público 2016).*
- *Proyecto de ampliación del área de observación (en estudio).*
- *Modificación de los vinilos de las puertas de los boxes (iniciado).*

En tercer lugar, en relación al equipamiento médico

- *Adquisición de 10 sillas de ruedas (finalizado).*
- *Compra de 12 camillas (pendiente resolución del concurso público 2016).*
- *Adquisición de dispensador automático de fármacos para observación y sistema metodología doble cajetín en exploración (pendiente resolución del concurso público 2016).*
- *Compra 2 Aparatos ECG (electrocardiograma), 4 Monitores de Constantes Vitales y un equipo portátil de Rx (febrero 2017).*
- *En este apartado se ha calculado una inversión de 208.000 euros. Hay que señalar que la compra de todo este equipamiento, excepto las sillas de ruedas, se ha retrasado debido a procedimientos administrativos ligados a la normativa específica del desarrollo de los concursos públicos.*

Y finalmente, se están llevando a cabo otras medidas:

- *Instalación de un punto de información para las familias, en horario de mañana y tarde de lunes a domingo (finalizado).*
- *Establecimiento de un sistema y metodología de acompañamiento de familias al área asistencial (iniciado).*
- *Incremento de una segunda persona de seguridad en el Servicio de Urgencias.*
- *Presencia de Policia Foral en Urgencias los fines de semana.*

- *En relación al personal,*

- *Refuerzo de la plantilla del Servicio de Urgencias con 11 profesionales: 2 médicos adjuntos, 3 enfermeras, 2 auxiliares de enfermería, 2 celadores y 2 profesionales para atender el nuevo punto de información. Este refuerzo se llevó a cabo tanto mediante reorganización interna de personal del CHN como mediante contrataciones.*

Este refuerzo de personal se ha traducido en:

- *Un médico de presencia física para reforzar el Circuito B en sábados y festivos (08.00 a 22.00 h.).*
- *Un médico adjunto de presencia física para cubrir tardes laborables en el Circuito A (15.00 a 22.00 h.).*
- *Dos TCAE en el turno de noche (una en Observación y otra en Exploración).*
- *Una enfermera de mañana y tarde de lunes a domingo asignada a reanimación.*
- *Una enfermera en el turno de tarde asignadas asignada a las consultas quirúrgicas de lunes a domingo.*
- *Un celador en horario de 09.40 a 17.00 horas en el área de RX, sustituyendo a una presencia parcial que había.*
- *Un segundo celador en el turno de 17.00 a 00.20 en el Circuito B.*
- *Se ha rechazado un cuarto equipo médico para el circuito B de manera continua pero si se contempla para picos de actividad (gripe...).*

Los refuerzos realizados en personal va a conllevar un gasto añadido de más de 432.000 euros este año 2017.

En estos momentos el Servicio de Urgencias está compuesto por 43 médicos, 101 profesionales de enfermería, 62 TCAE y 62 celadores.

La implementación de las medidas en materia de recursos humanos se realizó en junio del 2016.

III.- MONITORIZACIÓN

Como en cualquier proyecto es necesario realizar una evaluación y una monitorización de los resultados. Por ello, uno de los compromisos adquiridos con el Grupo de Trabajo era su seguimiento e información del grado de implementación y estado de las medidas aceptadas y se realizó la última semana de enero de 2016.

Se ha llevado a cabo una monitorización de resultados tras haber transcurrido ya un periodo de tiempo de la implementación de muchas de las medidas de mejora. El principal objetivo que perseguían todas estas medidas, era reducir el porcentaje de pacientes de prioridad 2 (pacientes graves) que eran vistos por el médico por encima del tiempo óptimo establecido (15 minutos).

Para un mejor análisis se realiza basándose en tres áreas con múltiples aspectos en cada una de ellas, diferente distribución de responsabilidades y competencias.

- *Las entradas (input): intervienen aspectos culturales y sociales, y de accesibilidad de la utilización de los recursos de atención sanitaria, funcionamiento de Atención Primaria, periodos estacionales y vacaciones, apertura y cierre de otros Servicios.*
- *El funcionamiento interno: aspectos funcionales, organizativos, adecuación de plantilla y espacios que corresponden al Servicio.*
- *Las salidas (output): tiempos medios de resolución, agilidad en los ingresos hospitalarios, derivación a hospitalización a domicilio, transporte sanitario...*

Para poder llevar a cabo la monitorización, es necesario conocer los datos de actividad asistencial dinámica y cambiante de la unidad.

El año 2016, se ha presentado un incremento de 4,2% de urgencias respecto a la media de 2011-2015. La complejidad del análisis viene determinada por la variabilidad y el análisis de las causas que generan dicha variabilidad. Hay algunos de ellos previsibles como son los contingentes estacionales y el periodo de fiestas de San Fermín pero otros no lo son como es la variabilidad diaria. Con un máximo de atención diaria de 406 pacientes y un mínimo de 233 pacientes durante el año 2016.

Aunque todavía es pronto para analizar los datos del 2017 y habrá que ver su evolución, durante el periodo de enero y febrero y coincidiendo con la epidemia estacional de gripe, los datos generales revierten hasta los datos históricos.

Otro aspecto relevante en la organización es la relacionada con la distribución de las urgencias diarias y su distribución a lo largo del día para poder establecer circuitos, puntos fuertes y débiles, horarios de mayor afluencia y horarios de mayor afluencia y permanencia en el servicio, dado que los diferentes tipos de prioridades llevan tiempos de resolución muy diferentes y necesidad de permanencia en el servicio muy diferente.

Cuando un paciente llega al Área de Urgencias, es valorado en el punto de triaje y se le clasifica en función de su patología y de la urgencia que requiere su atención.

Se establecen cinco prioridades, determinadas por la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias (SEMES):

1 *Prioridad 1: pacientes críticos que requieren atención inmediata;*

2 *Prioridad 2: pacientes graves o afectados que deben recibir atención médica en un tiempo inferior a 15 minutos;*

3 *Prioridad 3: pacientes menos graves que requieren atención médica en menos de 60 minutos;*

4 *Prioridad 4: pacientes leves que deben ser atendidos antes de 120 minutos;*

5 *Prioridad 5: pacientes en situación no urgente que requieren atención en menos de 240 minutos.*

Las prioridades 4 y 5 son aquellas de pacientes que acuden con procesos leves o no urgentes, que podrían ser atendidos en otros niveles asistenciales (Urgencias Extrahospitalarias, Centros de Salud...).

Durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2015 el Servicio de Urgencias del CHN realizó un total de 4.782 atenciones de prioridad 2 con un tiempo medio de atención de 13,67 minutos. Y además, concretamente el tiempo medio de atención los fines de semana en la prioridad 2 fue de 13,61.

En el mismo periodo de 2016 este tipo de atenciones de prioridad 2 se han elevado un 11,8%, es decir, se han realizado 531 atenciones más de prioridad 2 que el año pasado, subiendo la cifra a 5.346. Uno de los motivos que explican este incremento es el envejecimiento de la población y la cronicidad.

Pero a pesar de este notable incremento, el tiempo de espera medio en prioridad 2 (paciente grave) ha descendido. Ha sido de 13,47 la media semanal y de 13,38 los fines de semana. Esta reducción es achacable, en parte, al refuerzo de un médico adjunto en el Circuito B los sábados y festivos y las medidas reorganizativas implantadas basadas en la redistribución del personal existente y la ubicación de personal estable en reanimación y estabilización del personal de enfermería en el circuito B.

El principal objetivo marcado por el Departamento y que persiguen las medidas enunciadas anteriormente es el siguiente: reducir el % de pacientes de prioridad 2 que son vistos por encima del tiempo establecido (15 minutos). Como pueden apreciar en la comparativa, se está reduciendo con respecto a 2015 a pesar de que en el periodo comparado, se ha incrementado la actividad en prioridad 2 casi un 12%.

En 2015, en este periodo, el 33,1% de los pacientes fueron visto por encima de los 15 minutos en prioridad 2; en 2016 ese porcentaje se ha reducido al 31,5, insisto, a pesar de registrarse casi un 12% de atenciones.

Y es especialmente relevante ese porcentaje del 30,5% del mes de diciembre de 2016 frente al 33,8% de 2015 porque, hay que tener en cuenta que en 2016 se produjo un adelanto de la epidemia de gripe que, ha afectado en mayor medida a personas mayores que han requerido de ingreso hospitalario.

En definitiva, a pesar de crecer la demanda de urgencias, se va atendiendo a un mayor número de pacientes de prioridad 2 en el tiempo establecido.

Las medidas enumeradas con anterioridad han posibilitado otros avances de interés como son:

- *El cumplimiento del Artículo 15 del Real Decreto 183/2008, relativo al deber general de supervisión y responsabilidad progresiva del residente. Dicho artículo dice lo siguiente:*

"La supervisión de residentes de primer año será de presencia física y se llevará a cabo por los profesionales que presten servicios en los distintos dispositivos del Centro o unidad por la que el personal en formación esté rotando o prestando servicios de atención continuada (guardias). Los mencionados especialistas visarán por escrito las altas, bajas y demás documentos relativos a las actividades asistenciales en las que intervengan los residentes de primer año".

El refuerzo de un médico adjunto en horario de tarde, de lunes a viernes, que es cuando los R1 desarrollan su actividad en el Servicio de Urgencias, ha posibilitado en parte su cumplimiento. Durante este periodo se ha elaborado el Manual de Acogida del Servicio de Urgencias para el Médico Interno Residente. Un documento que se elaboró dentro de un marco general para gestionar la organización, la supervisión y la responsabilidad del Residente a través de un trabajo colaborativo, participativo, continuo y dinámico centrado en una atención de calidad y segura a nuestros pacientes.

- *De igual modo es reseñable que en el segundo semestre de 2015 el 42,9% de los informes en el Servicio de Urgencias del CHN fuesen realizados por adjuntos, un 27,1 por R mayores y un 30% por R1. En el mismo periodo de 2016, los adjuntos efectuaron el 48,8% de los informes, los R mayores el 28,2% y los R1 el 23%.*

- *Otro avance: la reducción de un 80% los desplazamientos del personal de enfermería del circuito B a reanimación, al dotar a esta área de personal específico de enfermería. De este modo, se ha favorecido el drenaje de pacientes hacia el área polivalente.*

- *Otro avance destacable aunque de momento no cualificable ha sido la asignación de personal de referencia específico en el área quirúrgica, que consta de 3 consultas, para los circuitos A y B. Se atienden aproximadamente 45 pacientes/día. Son pacientes que corresponden a los dos circuitos. La atención de esta área, por su diversidad y variabilidad de dependencia, resulta compleja en su seguimiento y mantenimiento y es por ello que se ha asignado personal de referencia específico (Enfermera, TCAE y celador) en dicha ubicación en turno de mañana y tarde, para la asistencia de las necesidades de estos pacientes.*

IV - EVOLUCIÓN

El siguiente histograma refleja las atenciones que se realizan en el Servicio de Urgencias desde su unificación. De media, 311 atenciones.

El día con mayor número de atenciones ha sido 406 y el día con menor número 233. Desde que se abrió el servicio unificado (octubre 2014) tan sólo se han superado tres días la cifra de 400 atenciones. Por el contrario, un total de 269 días se han realizado menos de 300 atenciones.

Hay que detallar que del número total de pacientes que acuden al Servicio de Urgencias del CHN el 90% son atendidos por los profesionales médicos del mismo. El otro 10% restante son derivados a profesionales de los Servicios de Oftalmología, Psiquiatría, Cirugía y Traumatología.

Es decir, en un día tipo en Urgencias, los profesionales médicos de Urgencias verían un total de 288 pacientes y los otros 32 pacientes restantes serían atendidos por otras especialidades.

Otra consideración a tener en cuenta es que a pesar de que el número de atenciones puede resultar lo más llamativo no es lo más decisivo sino que lo es mucho más el porcentaje de prioridades atendidas y, también, el número de ingresos.

Por poner un ejemplo práctico. Recientemente, en urgencias del CHN se han vivido las dos situaciones en plena epidemia de gripe.

Un lunes en el que se han registrado un total de 403 atenciones. Los lunes (presentan un 7% más de pacientes atendidos que el siguiente día de mayor asistencia) el Servicio de Urgencias está reforzado con respecto a otros días laborales (M a V) y además el refuerzo estacional de invierno por gripe. Ese día el porcentaje de atenciones de cada prioridad fue el siguiente: un 2% de pacientes prioridad 1; un 15,7% de pacientes de prioridad 2; un 47,5% de pacientes prioridad 3; un 32,6% de pacientes de prioridad 4 y un 2,2% de pacientes de prioridad 5. Como ven, la suma de las prioridades 4 y 5 es de casi el 35%. Esta cifra es consecuente con el número de ingresos registrados ese día que fue de tan sólo 51, suponiendo un porcentaje de ingreso del 12%.

Y el segundo ejemplo, en el mismo periodo de gripe se realizaron un número total de atenciones de 257. De las mismas, un 1,2% de prioridad 1; un 19,1% de prioridad 2; un 52% de prioridad 3; un 24,6% de prioridad 4 y un 3,1% de prioridad 5. Como ven la suma de las prioridades 4 y 5 es del 27%, es decir, bastante inferior al del ejemplo anterior. Ese día se realizaron un total de 71 ingresos, suponiendo un porcentaje de ingreso del 25,6%. Este segundo día fue de mucha mayor complejidad en el Servicio de Urgencias y requirió muchos más esfuerzos por parte del CHN para poder ofrecer cama para los ingresos y adecuar los tiempo y condiciones de atención en definitiva en el output, antes mencionado.

V.- MEDIDAS CHN

Como en este documento se ha señalado, el Servicio de Urgencias es un servicio dinámico que requiere un constante análisis y seguimiento y una adecuación dinámica en la organización. Este dinamismo, debe comenzar por la flexibilidad de los profesionales que deben de ir adaptándose a la realidad cambiante de manera constante en su jornada laboral.

Por esta razón, las mejoras en el Servicio de Urgencias del CHN van a continuar.

- *Se van a acometer mejoras de gran calado como es la tan demandada ampliación de la capacidad de la Sala Polivalente, ubicada en el Circuito B, es decir, el que atiende a pacientes más graves. Actualmente, dispone de 30 puestos de capacidad asistencial y espera que en determinados momentos es insuficiente. Por consiguiente, este año 2017 se va a encargar un proyecto de reforma.*

- *Se procederá a adecuar un despacho para facilitar información a los familiares en observación y otro despacho para trabajo médico.*

- *La creación de un grupo de Trabajo con Atención Primaria para determinar criterios de remisión a Urgencias.*

- *La implantación de un Plan de Altas Precoces en el CHN.*

- *La mejora en atención continuada y hospitalización en 2017, que se hará efectiva estableciendo guardias de presencia física en especialidades hasta ahora carentes de las mismas como son digestivo y oncología.*

- *El refuerzo realizado en Medicina Interna que ha posibilitado una mayor utilización de la hospitalización a domicilio, clave en esta epidemia de gripe que ha requerido tanto ingreso.*

VI.- OTRAS MEDIDAS DEPARTAMENTO DE SALUD

1. EMPODERAMIENTO DEL PACIENTE

Además de todas las medidas detalladas con anterioridad, me gustaría recalcar que el Departamento de Salud también trabaja en otras líneas de actuación que, afectan, también al funcionamiento de las Urgencias, como es, el empoderamiento del paciente. Como saben diversos estudios señalan que los pacientes más empoderados emplean más adecuadamente los servicios sanitarios. En este sentido el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra apuesta por la Escuela de Pacientes y su potenciación. Actualmente incluye acciones educativas relativas a cómo afrontar enfermedades crónicas, la alimentación en las mismas, las enfermedades vasculares, cuidadores con enfermos de demencia y diabetes. Este año, además, se van a incluir las enfermedades pulmonares. También es importante reseñar la puesta en marcha de la Escuela de Mayores y de la Escuela de Educación Parental a lo largo de los próximos meses.

2. EDUCACIÓN

Más acciones de educación a la ciudadanía. El Departamento ha lanzado recientemente una campaña para promover un uso más eficiente de los servicios sanitarios públicos. Bajo el lema "Si el problema no es siempre el mismo... la solución tampoco", se busca fomentar una utilización adecuada de los recursos disponibles, a fin de que el conjunto de la ciudadanía reciba la mejor asistencia posible y el funcionamiento del sistema sanitario sea más ágil y eficaz, incrementando así la satisfacción de profesionales y personas usuarias.

La campaña distingue los cinco niveles de asistencia sanitaria a los que puede recurrir la población, ordenados gradualmente según el estado de salud y gravedad. Así, como fases de asistencia no presencial, plantea un primer nivel de recursos destinados a la prevención y al autocuidado y un segundo nivel referido a los servicios de atención on line y telefónica disponibles. Les siguen en tercer lugar la asistencia presencial que se presta desde los centros y consultorios de Atención Primaria. El cuarto nivel hace referencia a los servicios de urgencias no hospitalarias y el último engloba a las urgencias hospitalarias. Se pretende fomentar la elección de "la mejor solución para cada necesidad concreta", para lo que se incide en el mensaje de que, siempre que sea posible, es preferible el uso de los recursos de la red de Atención Primaria, de manera que los servicios de Urgencias hospitalarios queden reservados a los casos más graves.

La campaña prevé, entre otras acciones, la distribución de 60.000 folletos informativos en centros de salud, consultorios y hospitales, la colocación de carteles en marquesinas, publicidad en medios de comunicación, mensajes en redes sociales de Salud así como perching en los 140 autobuses urbanos que operan en la comarca de Pamplona.

Ésta no es la única campaña de concienciación social que ha lanzado el Departamento en las últimas semanas. Hace poco más de un mes se volvió a lanzar una campaña de comunicación, que es una actualización de la realizada en 2015, dirigida a concienciar a la población sobre la importancia de acudir a las citas previstas o notificarlo con la debida antelación si no va a poder hacerlo tanto en Atención Primaria como en especializada. Con este fin de ha distribuido en toda la red sanitaria 40.000 folletos informativos con instrucciones de cancelación y una guía actualizada de teléfonos a los que los usuarios y usuarias pueden llamar para anular o cambiar fechas, en la medida que las agendas lo permitan.

3. REFUERZO DE ATENCIÓN PRIMARIA

Al igual que en especializada, en Atención Primaria es esencial poder aprovechar los huecos libres que originan las citas fallidas. Es evidente que Primaria es el pilar del sistema sanitario y que si funciona primaria funciona el resto. Es por ello que en 2016 se procedió a reforzar el personal de los siguientes centros de salud: Buztintxuri, Mendillorri, Huarte, Orkoien, Cizur, Rochapea, II Ensanche, Iturrama, San Juan, Ermitagaña, Azpilagaña, Sarriguren, Noáin, Berriozar, Irurtzun y Barañain. En total, 8,5 médicos de familia, 1 odontólogo, 1,8 pediatras, 11,6 profesionales de enfermería, 6,8 profesionales de enfermería pediátrica, un TCAE a media jornada y 2 auxiliares administrativos.

4. REFUERZO DE URGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS Y AMPLIACIÓN DE ESPACIOS

A su vez se ha procedido a reforzar las Urgencias Extrahospitalarias de San Martín para la atención de adultos, en horario de tarde, de lunes a viernes con un médico más. En relación a enfermería, se ha reforzado para dar cobertura a las necesidades de San Martín y de los Periféricos.

Este año, también, se llevará a cabo la ampliación del espacio destinado a la atención a la urgencia extrahospitalaria en San Martín. Próximamente, se va a proceder a una reordenación del espacio físico con objeto de prestar un mejor servicio tanto en el área de adultos como en pediatría. El presupuesto aproximado de adecuación arquitectónica y de equipación de consultas se calcula que ascenderá a 200.000 euros.

VII.- RECLAMACIONES

A pesar de que se han incrementado en 2016 el número de atenciones en el Servicio de Urgencias del CHN, el número de reclamaciones ha descendido un 13%. En 2015 se registraron 285 mientras que en 2016 han sido 248 reclamaciones".

A la vista del informe remitido, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que el Departamento de Salud había diagnosticado la situación y que estaba impulsando medidas tendentes a resolverla, por lo que procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.

4.3.3. Modificación del artículo 87 de la Ley Foral General Tributaria, sobre caducidad de los procedimientos tributarios iniciados de oficio.

Administración destinataria: Departamento de Hacienda y Política Financiera.

Materia: Hacienda.

Actuación: Sugerencia normativa.

Esta institución recibió el escrito de un ciudadano en el que denunciaba la demora de casi tres años en la resolución de un procedimiento de liquidación del Impuesto sobre Sucesiones. Ello dio lugar a que la institución se interpelase sobre la regulación aplicable a la caducidad.

A criterio del Defensor del Pueblo de Navarra, las reglas recogidas en las estatales Ley General Tributaria y Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, referentes a la falta de resolución en plazo de los procedimientos administrativos iniciados de oficio, disponiendo la consecuencia de la caducidad del procedimiento (sin perjuicio de la eventual subsistencia de la acción administrativa), son más garantistas para los ciudadanos y respetuosas con sus derechos -particularmente con el denominado derecho a una buena administración, que recoge el artículo 7 de la Ley Foral de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, comprensivo del derecho a la resolución en plazo de los procedimientos administrativos-, que lo que establece el artículo 87.4 de la Ley Foral General Tributaria para los contribuyentes navarros.

El artículo 87 de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria, dispone lo siguiente sobre los plazos referentes a la gestión tributaria:

"1. El plazo máximo de resolución de los procedimientos de gestión tributaria será de seis meses, salvo que la normativa aplicable fije un plazo distinto. Las dilaciones en el procedimiento por causa no imputable a la Administración tributaria y los periodos de suspensión del plazo que se produzcan conforme a lo previsto en esta ley foral no se incluirán en el cómputo del plazo de resolución.

2. Si venciere el plazo de resolución en los procedimientos iniciados a instancia de parte, sin que el órgano competente la hubiera dictado expresamente, se producirán los efectos que establezca su normativa específica. A estos efectos, todo procedimiento de gestión tributaria deberá tener

expresamente regulado el régimen del silencio administrativo que le corresponda.

3. Queda excluido de las previsiones anteriores el procedimiento de apremio, cuyas actuaciones podrán extenderse hasta el plazo de prescripción de la acción de cobro.

4. En la reglamentación de la gestión tributaria se señalarán los plazos a los que habrá de ajustarse la realización de los respectivos trámites.

La inobservancia de plazos por la Administración no implicará la caducidad de la acción administrativa, pero autorizará a los sujetos pasivos para reclamar en queja.

Asimismo podrá reclamarse en queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización del procedimiento u omisión de trámites que puedan subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto.

La estimación de la queja dará lugar, si hubiera razones para ello, a la incoación de expediente disciplinario contra el funcionario responsable".

Lo dispuesto en el citado artículo 87.4, segundo párrafo, es coincidente con lo que preveía la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria -vigente hasta el 1 de julio de 2004-, en su artículo 105.2:

"Uno. En la reglamentación de la gestión tributaria se señalarán los plazos a los que habrá de ajustarse la realización de los respectivos trámites.

Dos. La inobservancia de plazos por la Administración no implicará la caducidad de la acción administrativa, pero autorizará a los sujetos pasivos para reclamar en queja"

Sin embargo, tras su modificación, la vigente Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en su artículo 104, apartados cuarto y quinto, dispone:

"4. En los procedimientos iniciados de oficio, el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya notificado resolución expresa producirá los efectos previstos en la normativa reguladora de cada procedimiento de aplicación de los tributos.

En ausencia de regulación expresa, se producirán los siguientes efectos:

a) Si se trata de procedimientos de los que pudiera derivarse el reconocimiento o, en su caso, la constitución de derechos u otras situaciones jurídicas individualizadas, los obligados tributarios podrán entender desestimados por silencio administrativo los posibles efectos favorables derivados del procedimiento.

b) En los procedimientos susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen se producirá la caducidad del procedimiento.

5. Producida la caducidad, ésta será declarada, de oficio o a instancia del interesado, ordenándose el archivo de las actuaciones.

Dicha caducidad no producirá, por sí sola, la prescripción de los derechos de la Administración tributaria, pero las actuaciones realizadas en los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción ni se considerarán requerimientos administrativos a los efectos previstos en el apartado 1 del artículo 27 de esta ley.

Las actuaciones realizadas en el curso de un procedimiento caducado, así como los documentos y otros elementos de prueba obtenidos en dicho procedimiento, conservarán su validez y eficacia a efectos probatorios en otros procedimientos iniciados o que puedan iniciarse con posterioridad en relación con el mismo u otro obligado tributario".

De lo anterior se deduce que la nueva Ley General Tributaria viene a acoger las previsiones del régimen general del procedimiento administrativo común,

contenidas entonces en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo (artículo 44). Así, llegado el caso de que la Administración inobserve el plazo máximo de resolución del procedimiento, tratándose de un procedimiento incoado de oficio y que conlleva efectos desfavorables o de gravamen, se produce la caducidad del procedimiento y el archivo de las actuaciones (sin perjuicio de que, en su caso, pueda reiniciarse la acción administrativa, lo que dependerá de la prescripción o no del derecho).

En la misma línea, la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispone en su artículo 25:

"1. En los procedimientos iniciados de oficio, el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa no exime a la Administración del cumplimiento de la obligación legal de resolver, produciendo los siguientes efectos:

a) En el caso de procedimientos de los que pudiera derivarse el reconocimiento o, en su caso, la constitución de derechos u otras situaciones jurídicas favorables, los interesados que hubieren comparecido podrán entender desestimadas sus pretensiones por silencio administrativo.

b) En los procedimientos en que la Administración ejercite potestades sancionadoras o, en general, de intervención, susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen, se producirá la caducidad. En estos casos, la resolución que declare la caducidad ordenará el archivo de las actuaciones, con los efectos previstos en el artículo 95.

2. En los supuestos en los que el procedimiento se hubiera paralizado por causa imputable al interesado, se interrumpirá el cómputo del plazo para resolver y notificar la resolución".

A criterio del Defensor del Pueblo de Navarra, permitir la continuidad y culminación del procedimiento administrativo en casos como el que expone el ciudadano (de casi tres años sin resolverse el procedimiento de liquidación), supone una quiebra de las reglas hoy comúnmente aceptadas en el ámbito jurídico-administrativo, pudiendo generar, en este concreto aspecto, un desequilibrio excesivo entre las potestades administrativas y las garantías de los ciudadanos frente a su ejercicio, cuya debida proporción, a modo de principio general, vertebra el Derecho Administrativo.

La "sanción" de caducidad del procedimiento, desde otra perspectiva, puede reforzar la necesaria agilización de la tramitación de los procedimientos administrativos y la resolución dentro de plazo de los mismos.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró conveniente recordar al Departamento de Hacienda y Política Financiera el deber legal de observar los plazos máximos de tramitación de los procedimientos de gestión tributaria, y de resolver sobre las alegaciones que le formulasen los interesados y notificar las resoluciones en plazo.

También consideró oportuno sugerir al Departamento de Hacienda y Política Financiera la promoción de una modificación del artículo 87 de la Ley Foral General Tributaria, a fin de incorporar, en relación con los procedimientos incoados de oficio de los que se deriven efectos desfavorables o de gravamen para los ciudadanos, en los casos en que venza el plazo máximo legal de resolución, la regla de la caducidad del procedimiento, presente en la legislación estatal tributaria concordante y en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

El Consejero de Hacienda y Política Financiera, en su respuesta, informó de que Hacienda Tributaria de Navarra, al valorar las posibles incorporaciones a la Ley Foral General Tributaria de aquellas previsiones recogidas en la reciente legislación estatal que podían ser de interés para las actuaciones y procedimientos tributa-

rios, también había considerado positivamente introducir la figura de la caducidad del procedimiento en términos similares a los recogidos en la vigente legislación estatal.

A la vista de la información facilitada por el Consejero, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la sugerencia y puso fin a su actuación.

4.3.4. Situación de familias que viven en habitaciones realquiladas.

Administraciones destinatarias: Departamento de Derechos Sociales y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Materias: Vivienda y bienestar social.

Actuación: Supervisión de actividad administrativa. Sugerencia.

La Plataforma de Personas Afectadas por Hipoteca (PAH) del Casco Viejo de Pamplona- Iruña expuso al Defensor del Pueblo de Navarra la preocupante situación que padecen personas y familias a las que atiende esa plataforma (algunas de ellas con hijos menores de edad) y que viven en habitaciones, ordinariamente realquiladas.

Las personas representantes de la plataforma expusieron que buena parte de estas personas o familias se ha visto obligada a abandonar sus viviendas, al ser desahuciadas, manteniendo, no obstante, deudas derivadas de préstamos hipotecarios. Como consecuencia, esas personas se han visto obligadas, en primer lugar, a buscar otras viviendas accesibles para ellas y, después, no pudiendo tampoco acceder a este mercado, a vivir en habitaciones alquiladas o realquiladas.

Relataron que existen familias completas viviendo en habitaciones en unas condiciones indignas, en una situación que es particularmente gravosa y lesiva para los menores de edad, que pueden verse seriamente afectados en su esfera emocional y en el desarrollo de su personalidad. Se trata de situaciones, manifestaron, a las que se han visto abocadas las familias ante las insuficiencias del sistema público de protección a la vivienda, al no poder acceder a viviendas protegidas, ni a otras viviendas con ayudas suficientes.

También expusieron que la residencia en habitaciones de varias personas es un contexto propicio para que se generen graves problemas de convivencia (conflictos entre los residentes, molestias mal toleradas, a veces ocasionadas por el ruido de los niños, etcétera) e, incluso, episodios de temor, violencia, maltrato o abusos.

Además, la representación de la PAH expresó que estas personas, frecuentemente con varios indicadores de exclusión social grave, tienen problemas para recibir puntualmente ayudas sociales (particularmente, la renta garantizada, pero también ayudas de emergencia social, etcétera). Ello hace que la situación de extrema precariedad en que se encuentran puede verse agravada por una excesiva burocratización en el acceso a tales prestaciones básicas y esenciales para la subsistencia y por la demora en percibirlas. Señalaron problemas derivados de que las citaciones en las unidades de barrio o en los servicios sociales de base se demoren; de la circunstancia de que los expedientes sean revisados en dos instancias, en el servicio social de base municipal y en el Departamento de Derechos Sociales, lo que enlentece el procedimiento de concesión; o de la necesidad de tramitar renovaciones sucesivas y de la dilación que a veces se genera, interrumpiéndose el cobro por un espacio de tiempo por razón de la tramitación. Las circunstancias descritas hacen peligrar a veces la propia permanencia en las viviendas donde residen los afectados, o hasta en las habitaciones, pues un impago puntual puede hacer que sean echados de las mismas y no tengan medios para oponerse.

El Defensor del Pueblo de Navarra estimó conveniente dirigirse al Departamento de Derechos Sociales y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para que informaran sobre lo expuesto por la plataforma mencionada.

El ayuntamiento y el departamento remitieron sus respectivos informes. A la vista de la situación y de la infor-

mación recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes consideraciones a ambas administraciones:

El problema planteado por la Plataforma de Personas Afectadas por Hipoteca (PAH) del Casco Viejo de Pamplona-Iruña supone que, en muchas ocasiones, familias con hijos se vean en la obligación de alquilar una habitación donde desarrollan toda su actividad diaria. En dicha habitación duerme toda la familia, se lava y seca la ropa que usan, cocinan, desayunan, comen y cenan, los menores realizan los deberes... En definitiva, la situación en la que se ven obligados a vivir no resulta compatible con el derecho que tienen todos los ciudadanos a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

El derecho de todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada aparece reconocido en el artículo 47 de la Constitución que, a su vez, atribuye a los poderes públicos la misión de hacer efectivo tal derecho.

La Comunidad Foral de Navarra (titular de la competencia sobre vivienda, tal como establece el art. 44.1 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra) contribuye a garantizar el derecho constitucional a disfrutar de una vivienda digna y adecuada mediante la vigente Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, desarrollada, en lo que afecta al objeto de la presente actuación de oficio, por el Decreto Foral 142/2004, de 142/2004, de 22 de marzo, por el que se regulan las condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas, el Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, por el que se regula el Censo de solicitantes de vivienda protegida, y por el Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, por el que se regulan las actuaciones protegibles en materia de vivienda.

Ante la constatación de que la oferta de vivienda protegida no puede plenamente satisfacer la demanda, la normativa de la Comunidad Foral sobre la materia, siguiendo el mandato constitucional que propugna como valor superior la igualdad (art.1.1 CE), en este caso, igualdad de oportunidades para el disfrute de una vivienda, establece unos requisitos generales de acceso, para la adjudicación de las viviendas a través del Censo de solicitantes de vivienda protegida, mediante la aplicación del correspondiente baremo, discriminando positivamente para que los ciudadanos residentes en Navarra tengan las mismas o similares posibilidades de acceso a una vivienda digna y adecuada. El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, por su parte, también dispone de programas y registros específicos para ordenar la demanda de vivienda existente en la localidad.

Por otra parte, viendo que la demanda de viviendas en régimen de alquiler es muy superior a la oferta existente, el Departamento de Derechos Sociales informa que ha puesto en marchas varias medidas para incrementar el número de viviendas existentes en el parque público de alquiler: construcción de viviendas protegidas en régimen de alquiler mediante su promoción directa o subvención a los promotores privados, medidas para hacer más atractiva la bolsa de alquiler a los propietarios de viviendas vacías, incremento del número de viviendas incluidas en el Fondo Foral de Vivienda Social.... Asimismo, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña informa que ha iniciado la rehabilitación de las viviendas municipales para acoger a personas que presentan una necesidad urgente de vivienda y para incrementar su parque residencial en régimen de alquiler.

Sin embargo, lo cierto es que, aunque plausibles y bien orientadas, las medidas adoptadas hasta la fecha por las Administraciones públicas no han sido suficientes para solucionar la problemática que se ha puesto de manifiesto, correspondiendo a los poderes públicos "promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social" (artículo 9.2 de la Constitución).

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno sugerir al Departamento de Derechos Sociales y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que in-

tensificasen los esfuerzos realizados y adoptasen las decisiones adicionales necesarias para paliar el problema planteado, ya fuese mediante el incremento del parque residencial público en régimen de arrendamiento, ya fuese mediante otro tipo de soluciones, como podrían ser las fórmulas intermedias de alojamiento previstas en el artículo 7.6 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra propuso que se realizase un profundo análisis acerca de la situación de las personas y unidades familiares que se ven en la necesidad de compartir una habitación en una vivienda también compartida. En este sentido, el Departamento de Derechos Sociales informaba que muchas de las personas que comparten habitaciones no se inscriben en el censo de solicitantes, no pudiendo, por tanto, resultar adjudicatarias de una vivienda protegida.

Sin embargo, esta institución consideró que la detección y cuantificación de la verdadera dimensión del problema exige una actitud proactiva de las Administraciones públicas, por cuanto que, en muchas ocasiones, las personas que lo sufren no son capaces -por desconocimiento, miedo o falta de medios- de acudir a inscribirse a los programas públicos existentes para la adjudicación de viviendas.

El Defensor del Pueblo de Navarra estimó que la elaboración de un estudio en profundidad sobre la situación de las personas y unidades familiares que se ven en la necesidad de compartir una habitación en una vivienda también compartida, proporcionaría, entre otras, las siguientes ventajas:

a Definir el problema y cuantificarlo.

b Establecer mecanismos para su detección. Para ello, se podría colaborar con los servicios sociales de base y con las asociaciones y entidades conocedoras de esta problemática. Asimismo, se podría analizar la posibilidad de detectar este problema a través de los datos existentes en el padrón municipal de habitantes.

c Elaborar un plan de actuación y un itinerario de acompañamiento que diera respuesta a las diferentes situaciones y necesidades existentes.

d Servir de instrumento informativo para la adopción de decisiones de las Administraciones públicas implicadas en esta materia.

e Priorizar unas situaciones frente a otras, ante la imposibilidad de dar una respuesta inmediata y conjunta a todas las personas que padecen este problema, dada la escasez de viviendas en el parque público de alquiler. En este sentido, se consideró particularmente urgente la atención a las unidades familiares con hijos menores de edad a su cargo.

La Plataforma de Personas Afectadas por Hipoteca (PAH) del Casco Viejo de Pamplona-Iruña también aludía a la necesidad de agilizar la tramitación de ayudas sociales, particularmente la renta garantizada, dado que los retrasos que se producen en su concesión hacen peligrar, en ocasiones, la propia permanencia de las personas en sus viviendas o, incluso, en habitaciones, puesto que un impago puntual puede ocasionar un desahucio, careciendo las personas afectadas de medios para oponerse.

La Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, reconoce, en su artículo 7, el derecho de los ciudadanos a una buena administración, que comprende el derecho a obtener una resolución expresa por parte de la Administración dentro del plazo legalmente previsto.

Unido al derecho de los ciudadanos a una buena administración, se encuentra el principio de eficacia en la actuación de la Administración, que el artículo 103.1 de la Constitución sienta como uno de los principios informantes del actuar de las Administraciones públicas.

Este principio se encuentra recogido en el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, y en el artículo 3.2 a) de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Dicho principio de eficacia, trasladado al plano procedimental, requiere la resolución de los procedimientos con la debida celeridad, dentro de un plazo razonable y sin dilaciones indebidas, y se relaciona también con el citado derecho de los ciudadanos a una buena administración, que impone un tratamiento de sus asuntos dentro de un tiempo razonable.

El Defensor del Pueblo de Navarra vio preciso sugerir al Departamento de Derechos Sociales que se resuelvan con celeridad los procedimientos de concesión de ayudas sociales –renta garantizada y otras-, a fin de evitar situaciones como las que describe la Plataforma mencionada. Especialmente por razón del tipo de prestación de que se trata, debería en todo lo posible evitarse que las decisiones sobre la renta garantizada se demorasen, con los consiguientes inconvenientes para los ciudadanos afectados, que pueden verse con dificultades para afrontar las cantidades que se les reclaman en concepto de renta por el alquiler de una vivienda o, incluso, de una habitación.

En último lugar, ante la situación de familias con hijos menores de edad que se ven en la obligación de compartir una habitación de una vivienda compartida, a su vez, con otras personas o familias, el Defensor del Pueblo de Navarra recordó que el artículo 27 de la Convención sobre los Derechos del Niño reconoce el derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. Este mismo precepto dispone que los estados partes, de acuerdo con las condiciones nacionales y con arreglo a sus medios, deben adoptar medidas apropiadas para ayudar a los padres y a otras personas responsables por el niño a dar efectividad a este derecho y, en caso necesario, proporcionar asistencia material y programas de apoyo, particularmente con respecto a la nutrición, el vestuario y la vivienda. Por otro lado, recordó que el artículo 39.4 de la Constitución establece que: "Los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos".

A la vista de la especial consideración que los tratados internacionales y la Constitución proporcionan a los menores de edad y de su especial vulnerabilidad, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno sugerir que se apoye, en el mayor grado posible, a cualesquiera unidades familiares con menores a su cargo, habilitando, si fuera necesario, una vía preferente que les permita abandonar la habitación donde se ven obligados a residir.

En definitiva, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Derechos Sociales y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que intensificasen los esfuerzos realizados y adoptasen las decisiones adicionales necesarias para paliar el problema planteado, ya fuese mediante el incremento del parque residencial público en régimen de arrendamiento, ya fuese mediante otro tipo de soluciones, como pudieran ser las fórmulas intermedias de alojamiento previstas en el artículo 7.6 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra; resolviesen con celeridad los procedimientos de concesión de ayudas sociales –renta garantizada y otras-, y apoyasen, en el mayor grado posible, a cualesquiera unidades familiares con menores a su cargo, habilitando, si fuera necesario, una vía preferente que les permitiese abandonar la habitación donde se ven obligados a residir.

Finalmente, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Derechos Sociales que elaborase un estudio en profundidad de las personas y unidades familiares que se ven en la obligación de compartir una habitación en una vivienda también compartida.

En contestación a dichas sugerencias, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña remitió un informe en el que indicó que continuaba revisando el estado de las viviendas de su propiedad y que, a través de la Ordenanza Municipal, adjudica sus viviendas a aquellas familias que se encuentran en situación de emergencia social hasta que puedan disponer de una vivienda de forma autónoma

o mediante los recursos de otras administraciones. Asimismo, en relación a las ayudas sociales, manifestó que estaba revisando los modelos de atención en las unidades de barrio con el objetivo de mejorar la atención que se presta, reducir los plazos de espera de atención y agilizar los procesos de tramitación de prestaciones, entre las que se encuentran la renta garantizada, las ayudas de emergencia y las ayudas extraordinarias. Respecto al apoyo a las unidades familiares con menores, indicó que seguiría trabajando para garantizar los derechos de los menores procurando apoyar a sus familias de la mejor manera posible.

El Departamento de Derechos Sociales manifestó que aceptaba en términos generales la recomendación efectuada, habida cuenta de que la provisión de una vivienda digna, adecuada y asequible, es la principal tarea o función del Servicio de Vivienda, y, por tanto, remediar la situación de las familias hacinadas y malviviendo en habitaciones es una de sus prioridades. Para ello, anunció las siguientes medidas: a) la aprobación de la convocatoria para la concesión de ayudas a familias monoparentales que viven hacinadas en habitaciones; b) la aprobación de la convocatoria para la concesión de ayudas a propietarios de viviendas que cedan sus viviendas a la Bolsa de Alquiler; y c) la remisión de instrucciones a los distintos Servicios Sociales de Base, en especial, a los radicados en Pamplona y su comarca, para poder cuantificar las familias que se encuentran en situación de hacinamiento en habitaciones, así como determinar las características y problemática concreta de estas familias, con la finalidad de definir y cuantificar el problema, y elaborar posteriormente un plan de acción. En relación con la renta garantizada, expuso que se había adaptado del sistema informático para que pudieran renovarse de modo automático aquellas rentas garantizadas que en el mes de finalización de la prestación fueran de nuevo solicitadas; y con el objeto de realizar una revisión más rápida de todas las solicitudes, se estaba remitiendo a la Hacienda Foral el listado mensual de solicitudes sin resolver, de modo que esta informase sobre la situación de ingresos y patrimonio, con lo que solo se accede a la base de datos en contadas ocasiones, cuando se detectan valores altos en estos indicadores de capacidad económica. Asimismo, manifestó que se continua extendiendo la "teletramitación" (programa tramit@) en los diferentes servicios sociales de base, medida esta que acorta los plazos de gestión de la prestación.

A la vista de las medidas informadas en las respuestas del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y del Departamento de Derechos Sociales, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada sus sugerencias y puso fin a su actuación.

4.3.5. Equiparación de las pensiones de viudedad al salario mínimo interprofesional.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia: Bienestar social.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Recomendación.

El 13 de febrero de 2017 el Defensor del Pueblo de Navarra recibió a una representación de la antigua Plataforma para la Igualdad de Pensiones de Viudedad de Navarra. Este colectivo manifestó su disconformidad con la falta de pago, desde enero de 2017, de la ayuda reconocida por el Parlamento de Navarra a los pensionistas de viudedad que equipara sus pensiones al salario mínimo interprofesional (es una deducción fiscal por pensiones de viudedad, cuyo pago anticipado se encomienda al Departamento de Derechos Sociales).

Según expuso la representación, a diferencia de lo que venía sucediendo durante años anteriores, en este inicio de 2017 las personas viudas habían dejado de percibir la prestación que abona el Departamento de Derechos Sociales y que se configura como un derecho reconocido por la legislación foral reguladora del Impuesto sobre las Rentas Físicas.

A la vista de lo expuesto, el Defensor del Pueblo de Navarra entendió que, estando vigente el precepto legal

el 1 de enero de 2017, el Departamento de Derechos Sociales debía haber realizado el abono anticipado de la deducción a partir de esa fecha, sin que fuera requisito necesario para ello la tramitación y aprobación de leyes adicionales o sucesivas. Así, el artículo 68 del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Decreto Foral Legislativo 4/2008, de 2 de junio, según redacción dada por la Ley Foral 15/2016, 5/2016, de 11 de noviembre, estableció un beneficio fiscal para el colectivo de pensionistas de viudedad cuyo importe de la pensión sea inferior al salario mínimo interprofesional, por la cuantía correspondiente hasta alcanzar el importe de este índice salarial. La voluntad de legislador foral era que los ingresos derivados de las pensiones de viudedad fueran completados hasta el importe que resultase de la aplicación del salario mínimo interprofesional (según el importe en que el mismo esté establecido en cada momento).

Por ello, la institución solicitó información al Departamento de Derechos Sociales sobre la cuestión planteada. En su informe, el Departamento manifestó que la deducción establecida únicamente a las pensiones de viudedad producía un agravio comparativo con las pensiones contributivas mínimas (al menos con las pensiones contributivas mínimas de unidades familiares unipersonales), produciéndose que aquellas personas que han trabajado y contribuido al sistema, percibían de manera efectiva menor importe que quien, no habiendo cotizado, tenía concedida una pensión de viudedad. También señaló que la misma norma que había incrementado en un 8% el salario mínimo interprofesional para 2017 (el Real Decreto 742/2016, de 30 diciembre, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2017), había establecido, en su disposición transitoria segunda, la no aplicación de este incremento como índice de referencia en las normas no estatales, salvo disposición en contrario.

El Defensor del Pueblo de Navarra expuso al Departamento que no compartía que el reconocimiento de tal deducción fiscal únicamente a las pensiones de viudedad supusiera un "agravio comparativo" para otros pensionistas, por cuanto, sin perjuicio de que otros colectivos también puedan ser merecedores de ayudas fiscales similares -que no lo cuestiona en modo alguno esta institución-, la decisión del legislador, mantenida desde hace bastantes años, refleja la voluntad explícita del Parlamento de Navarra de ofrecer un apoyo a un colectivo con características y dificultades singulares: el de personas viudas con pensiones de escasa cuantía, formado en su gran mayoría por mujeres.

En segundo lugar, expuso que la vigencia y efectos del artículo 68 del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas no podían verse afectados por lo previsto en la disposición transitoria segunda del Real Decreto 742/2016, de 30 de diciembre, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2017. Así, señaló que la deducción fiscal, regulada en la legislación foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, es producto de la actividad tributaria y financiera de la Comunidad Foral de Navarra, y de su potestad plena para establecer y regular su propio régimen tributario (artículo 45 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra). Partiendo de ello, y a la vista de que la voluntad del legislador foral ha sido utilizar la referencia del salario mínimo interprofesional (porque considera que se trata del indicador de renta más adecuado), no cabría que la ley foral no se aplicase en sus propios términos por el hecho de que una norma reglamentaria estatal establezca posteriormente la no aplicación del salario mínimo interprofesional a las normas de las comunidades autónomas. Ello sería tanto como admitir la subordinación de la ley foral, emanada del Parlamento de Navarra, a lo dispuesto en una norma reglamentaria de otra Administración.

El Defensor del Pueblo de Navarra también señaló que, aunque llegara a admitirse que la disposición transitoria segunda del Real Decreto 742/2016, de 30 de diciembre, tuviera incidencia en la aplicación de la ley foral, la consecuencia jurídica no sería dejar de realizar los abonos correspondientes, como, al parecer, se había hecho por parte del Departamento de Derechos Sociales, sino realizarlos en la medida en que resultara de la aplicación

del apartado segundo de dicha disposición transitoria. Al efecto, el mentado apartado segundo de la disposición transitoria segunda disponía que, en los casos en que no resulte de aplicación las nuevas cuantías del salario mínimo interprofesional conforme al apartado primero, "salvo disposición o acuerdo en contrario, la cuantía del salario mínimo interprofesional se entenderá referida durante 2017 a la fijada en el Real Decreto 1171/2015, de 29 de diciembre, incrementada para los años siguientes en el mismo porcentaje en que se incremente el indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM)".

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo consideró pertinente recomendar al Departamento de Derechos Sociales que procediera sin dilación al abono anticipado de la deducción por pensiones de viudedad a que obligaba el artículo 68 del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, sin condicionarlo a futuras modificaciones legislativas, ni a normas reglamentarias de la Administración del Estado.

El Consejero de Derechos Sociales, en respuesta a la recomendación formulada, informó de que el Departamento estaba realizando en 2017 el anticipo de deducción por pensiones de viudedad y que en ningún momento había dejado de realizarlo. No obstante, manifestó que, para el cálculo del anticipo de deducción fiscal, se estaba utilizando como índice de referencia el salario mínimo interprofesional de 2016, por aplicación de lo dispuesto en la disposición transitoria segunda del Real Decreto 742/2016, de 30 de diciembre, tramitándose al mismo tiempo un proyecto de Ley Foral que permitiese la utilización como índice de referencia de la cuantía equivalente al salario mínimo interprofesional de 2017. Dicha Ley Foral resultó aprobada el 27 de abril de 2017.

Valorados tales informes, la institución concluyó que el Departamento de Derechos Sociales no había aceptado la recomendación, en la medida en que los anticipos de la deducción por pensiones de viudedad no se estaban abonando conforme al salario mínimo interprofesional de 2017, y que la equiparación únicamente se iba a producir previa modificación legal, y puso fin a su actuación.

4.3.6. Regulación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en la Ley Foral de Haciendas Locales.

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

Materia: Hacienda.

Actuación: Sugerencia normativa.

En el año 2016 se cuestionó ante esta institución la aplicación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana o de Plusvalía. La cuestión que determinó la presentación de una queja fue que el Ayuntamiento competente en aquel caso aplicaba el tributo y establecía el correspondiente gravamen sin tomar en consideración que el valor del inmueble transmitido se había reducido. Así, se gravaba al interesado con el tributo, por aplicación de los criterios de valoración que determina la Ley Foral de Haciendas Locales, a pesar de que, realmente, no había plusvalía.

El Defensor del Pueblo de Navarra recomendó que no se exigiera el tributo en los supuestos de transmisiones de terrenos en las que no se ponga de manifiesto un incremento de su valor, considerando que, en tales casos, no existe hecho imponible sometido a gravamen.

Con posterioridad, en el mes de enero de 2017, se publicó que el Tribunal Superior de Justicia de Navarra había planteado una cuestión de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional, referente a la regulación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana o de Plusvalía, contenida en la Ley Foral de las Haciendas Locales de Navarra, al considerar que la plusvalía podía ser "ficticia" en los casos en que el terreno hubiera perdido valor (supuesto que se habría dado con generalidad durante los años de crisis del mercado inmobiliario).

Asimismo, se publicó que el Tribunal Constitucional, analizando una norma foral de Gipuzkoa -que seguía en este punto el mismo criterio que el de la legislación estatal de haciendas locales-, había declarado su inconstitucionalidad, al considerar que la legislación parte de la ficción legal de que la mera titularidad de un bien inmueble durante un determinado periodo de tiempo produciría automáticamente un aumento de su valor y, por lo tanto, sería una manifestación de capacidad económica susceptible de tributación. Sin embargo, tal ficción no se corresponde necesariamente con la evolución real del valor de los bienes, como habría puesto de manifiesto la etapa de crisis inmobiliaria.

Como puede verse, las administraciones estaban sometiendo a gravamen "situaciones inexpresivas de capacidad económica", en virtud de la aplicación automática de la normativa vigente, y, además, sin posibilidad para los interesados de promover o aportar pruebas en contrario (la ley partía de una presunción iuris et de iure). Ello resultaba opuesto al artículo 31 de la Constitución, por no acomodarse al principio constitucional de capacidad económica, limitador de la potestad tributaria.

A juicio de esta institución, la norma guipuzcoana declarada inconstitucional y la contenida en la normativa foral eran normas tributarias sustancialmente similares, por lo que existía un riesgo elevado de que la ley foral fuera declarada también inconstitucional.

En todo caso, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que esta norma foral tributaria era injusta, pues, como venía criticándose también por la doctrina científica, sometía a tributación hechos no reveladores de capacidad económica (en muchos casos, muy al contrario, indicativos de merma en él).

Las anteriores consideraciones llevaron al Defensor del Pueblo a formular al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, la sugerencia de que promoviera una modificación de la regulación contenida en la Ley Foral de las Haciendas Locales de Navarra acerca del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (artículos 175 y siguientes), con el propósito de acomodarla al principio constitucional de capacidad económica y evitar la tributación de situaciones inexpresivas de dicha capacidad.

La Consejera, en respuesta a la sugerencia formulada, informó que el Departamento estaba ya trabajando intensamente en la modificación normativa sugerida desde la institución y en otros dos ámbitos de actuación: la posible utilización de las informaciones catastrales y tributarias disponibles (previas las actualizaciones pertinentes) al objeto de fundar o motivar liquidaciones, siempre sin perjuicio del derecho de los sujetos pasivos al cuestionamiento pericial de las estimaciones de incremento de valor basadas en tales datos, y el planteamiento de una figura tributaria nueva (si bien inspirada en el hecho imponible que históricamente tuvo en sus inicios el denominado "impuesto de plusvalía") que resultase idónea para sustituir al actual IIVTNU en el futuro.

A la vista de lo manifestado por el departamento, apreciando unas actuaciones conformes con la sugerencia formulada, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en este asunto.

4.3.7. Previsión en el anteproyecto de Ley Foral de Policías de Navarra de la creación de un Comité de Buenas Prácticas y Transparencia.

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

Materia: Transparencia.

Actuación: Sugerencia normativa.

El 12 de marzo de 2017 esta institución tuvo conocimiento, a través de la prensa, de la elaboración de un anteproyecto de Ley Foral de Policías de Navarra por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia. Una de las principales novedades normativas anunciadas era la creación de un Comité de Buenas

Prácticas y Transparencia, como mecanismo externo de control y supervisión en materia de ética y deontología profesional.

En la página web del Gobierno de Navarra (gobierno abierto), se publicó el texto del anteproyecto, sometiéndolo a participación ciudadana y abriéndose un plazo para la presentación de sugerencias y aportaciones.

En relación con el órgano mencionado, en la exposición de motivos del anteproyecto se recogía lo siguiente:

> "En efecto, el artículo 7 contempla la creación de un Comité de Buenas Prácticas y Transparencia de las Policías de Navarra. Se trata de un órgano que se constituye como mecanismo externo de control y supervisión en materia de Ética y Deontología Policial. Con carácter general, la nueva Ley Foral prevé que todas aquellas quejas habituales que la ciudadanía formule como consecuencia del funcionamiento del servicio policial serán atendidas y analizadas por personal que no ostente la condición de Policía. En este sentido, el Comité de Buenas Prácticas va un paso más allá, pues no sólo se le atribuye la competencia para analizar las quejas de mayor gravedad, sino que además se le encomienda la tarea de detectar posibles patrones o hábitos de conducta en las Policías de Navarra, realizando recomendaciones para su corrección. Por otro lado, las exigencias de imparcialidad y transparencia que deben regir toda actuación de la Administración Pública hacen imprescindible dotar al Comité de las debidas garantías de independencia en el desarrollo de sus funciones. Así, la independencia de este órgano se garantiza, de una parte, por su autonomía orgánica y funcional y, por otra parte, por la posibilidad de actuar de oficio en sus investigaciones. El Comité de Buenas Prácticas y Transparencia está llamado a convertirse en una verdadera referencia para la sociedad Navarra en materia de Ética y Deontología policial".

Por su parte, el referido artículo 7 establecía:

"Artículo 7. Comité de Buenas Prácticas y Transparencia de las Policías de Navarra

1 Por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se creará un Comité de Buenas Prácticas y Transparencia de las Policías de Navarra, como mecanismo externo de control y supervisión en materia de Ética y Deontología Policial. Este Comité de Buenas Prácticas y Transparencia se integrará en la estructura orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, si bien tendrá autonomía orgánica y funcional respecto de las Policías de Navarra y respecto del Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de Interior.

2 Son funciones del Comité de Buenas Prácticas y Transparencia de las Policías de Navarra las siguientes:

a Investigar aquellos incidentes en los que una actuación policial pueda haber contribuido directa o indirectamente al fallecimiento o grave lesión de una persona.

b Investigar aquellas quejas que formule la ciudadanía cuando sean motivadas por actuaciones especialmente graves o cuando puedan responder a patrones de conducta o prácticas habituales en el seno de las Policías de Navarra y que puedan incidir negativamente en la confianza de la ciudadanía.

c Proponer las medidas que se consideren oportunas para corregir los patrones de conducta o prácticas habituales a los que se refiere el párrafo anterior.

d Recomendar, a la autoridad competente en cada caso, la incoación de expedientes disciplinarios como consecuencia de las investigaciones realizadas. Anteproyecto de la Ley Foral de las Policías de Navarra.

e En general, cualesquiera otras funciones que se le encomienden en materia de ética policial sobre la adopción de medidas para la mejora del comportamiento y el sometimiento de la actuación policial a los principios básicos señalados en el artículo 3 de esta Ley Foral y a la calidad de la prestación del servicio policial y de las relaciones con la ciudadanía.

3 Para el desempeño de sus funciones, el Comité de Buenas Prácticas y Transparencia podrá solicitar de las Policías de Navarra, a través de las autoridades de las que dependan, la documentación e información necesarias, de acuerdo con las limitaciones que se deriven de la legislación policial y procesal vigente. Los integrantes de las Policías de Navarra tendrán el deber de colaborar y cooperar con el Comité de Buenas Prácticas y Transparencia en el ejercicio de sus funciones.

4 El Comité de Buenas Prácticas y Transparencia se abstendrá de valorar las actuaciones policiales que deriven de la ejecución de mandatos u órdenes judiciales, sin perjuicio de poder examinar la adecuación de la actuación correspondiente a los límites establecidos por la autoridad judicial.

5 El Comité de Buenas Prácticas y Transparencia estará integrado por siete personas, designadas para un periodo de cinco años mediante Decreto Foral del Presidente o Presidenta del Gobierno de Navarra de entre personas de reconocido prestigio en el ámbito académico en materias tales como la seguridad pública, el derecho, la sociología, la psicología o la ética.

6 El Comité de Buenas Prácticas y Transparencia elegirá de entre sus integrantes un Presidente y un Secretario, que tendrán asignadas las competencias que les atribuye la legislación general en materia de órganos colegiados. El Comité de Buenas Prácticas y Transparencia aprobará sus propias normas de funcionamiento.

7 Los integrantes del Comité de Buenas Prácticas y Transparencia que no tengan la consideración de personal funcionario de las Administraciones Públicas de Navarra percibirán las indemnizaciones que les correspondan por la prestación de su servicio.

8 El Comité de Buenas Prácticas y Transparencia elaborará una memoria anual de actividades, de la que deberá dar cuenta al Parlamento de Navarra".

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que el Comité de Buenas Prácticas y Transparencia de las Policías de Navarra se configuraba como un órgano de control externo con funciones de investigación de hechos lesivos para la integridad de los ciudadanos, recepción de quejas de los ciudadanos y su investigación, la emisión de recomendaciones y de propuestas, etcétera. Y entendió que esa configuración coincidía sobremanera con el ámbito competencial y funcional que corresponde al Defensor del Pueblo de Navarra de acuerdo con la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, y con la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, que regula esta institución garante de los derechos de los ciudadanos y supervisora de la actividad administrativa.

El Defensor manifestó que la experiencia obtenida en la actividad de esta institución ponía de manifiesto que la existencia de una pluralidad de órganos, organismos o instituciones de control externo y supervisión de la Administración pública, con competencias iguales o similares y duplicidades de funciones, no contribuye a garantizar mejor los derechos de los ciudadanos destinatarios del servicio público, sino que, al contrario, en muchas ocasiones, genera confusión en estos sobre las vías y cauces de protección de tales derechos e in-

terferencias en el normal funcionamiento de los mecanismos de control o supervisión preexistentes y garantizados en su autonomía por la LORAFNA (como es el caso del Defensor del Pueblo de Navarra), así como que puede derivar en criterios contradictorios, además de ser contraria a los principios de eficacia y de ahorro en el gasto público que deben informar la racionalidad del sector público.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra vio oportuno sugerir al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, la supresión dentro del anteproyecto de Ley de Policías de Navarra de la creación del Comité de Buenas Prácticas y Transparencia de las Policías de Navarra.

La Consejera del citado Departamento remitió un escrito informando de que, lo que en aquel momento era un anteproyecto, era ya un proyecto de Ley Foral aprobado por el Gobierno de Navarra en sesión de 12 de abril de 2017, cuya admisión a trámite había dispuesto el Parlamento de Navarra el día 24 de abril siguiente, publicándose en el Boletín Oficial del Parlamento número 61, de 26 de abril de 2017. Por tanto -informaba-, correspondía ya en su caso al Parlamento de Navarra atender o no la sugerencia. Asimismo, en el informe remitido, la Consejera hacía mención de algunas propuestas presentadas durante la tramitación del anteproyecto, referidas a la creación del Comité de Buenas Prácticas y Transparencia de las Policías de Navarra, y que habían sido aceptadas por el departamento. Entre dichas propuestas aceptadas se encontraba "la propuesta formulada por el Defensor del Pueblo de Navarra de redefinir la naturaleza de las funciones de este Comité (ahora se habla de que sus funciones consisten en "analizar", "informar", "proponer"), así como de reducir su número de miembros a cinco".

En vista de lo indicado por el departamento, el Defensor del Pueblo de Navarra no pudo considerar aceptada la sugerencia y puso fin a su intervención en este asunto.

4.3.8. Insuficiencia de plazas residenciales públicas o concertadas.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia. Bienestar social.

Actuación: Supervisión de actividad administrativa.

A través de varios expedientes de queja, se puso de manifiesto la insuficiencia de plazas residenciales públicas o concertadas para satisfacer la demanda de personas dependientes que, con arreglo a la legislación de dependencia, tienen derecho al acceso a las mismas con el carácter de prestación garantizada.

En un informe del Departamento de Derechos Sociales, emitido el 17 de marzo de 2017 a raíz de uno de las quejas tramitadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, en que se había recomendado la concesión a las interesadas de una plaza residencial pública y concertada por tratarse de una prestación garantizada y por haber transcurrido el plazo máximo previsto para la concesión de la prestación económica vinculada al servicio, el Departamento señaló que: "Este Departamento es conocedor y consciente del carácter provisional y limitado en el tiempo de la prestación vinculada al servicio, si bien la realidad del limitado número de plazas residenciales, tanto públicas como concertadas, disponibles hace imposible el cumplimiento de dicha obligación en los plazos previstos".

También se recibieron en la institución quejas que exponían la imposibilidad de las personas dependientes que desean permanecer en sus domicilios de sufragar, con el importe de las ayudas que actualmente se les concede, el coste que les supone la contratación de una persona que les atienda en su domicilio. A juicio del Defensor del Pueblo de Navarra, esta segunda circunstancia guarda relación con la primera, en cuanto las decisiones de atención de las personas dependientes se adoptan en función de las situaciones y preferencias personales y familiares, pero también de acuerdo con

las características, condicionantes y limitaciones propias de las prestaciones del sistema de servicios sociales.

En atención a lo expuesto, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Derechos Sociales que valorase la posibilidad de establecer, como medida complementaria a las prestaciones vigentes, y con las condiciones de acceso que se determinen, prestaciones económicas reintegrables, que permitan la permanencia en el domicilio durante el máximo tiempo posible de personas dependientes, sin perjuicio de las garantías que procedan para asegurar el reintegro futuro de las cantidades reconocidas o de parte de las mismas. Ello con el fin de procurar una adecuada atención domiciliaria.

El Defensor del Pueblo de Navarra creyó conveniente solicitar al citado departamento que informase acerca de: a) La problemática planteada en cuanto a la escasez de plazas residenciales tanto públicas como concertadas disponibles. b) La imposibilidad constatada de cumplir en los plazos previstos con las obligaciones legales derivadas de la legislación de dependencia de conceder una plaza residencial a quien lo necesite. c) La viabilidad de establecer, como medida complementaria a las prestaciones actualmente vigentes, con las condiciones de acceso que se determinen, prestaciones económicas reintegrables, para permitir la permanencia en el domicilio durante el máximo tiempo posible de personas dependientes, sin perjuicio de las garantías que procedan para asegurar el reintegro futuro de las cantidades reconocidas o de parte de las mismas. d) En su caso, la viabilidad de establecer otras medidas alternativas que se estimen adecuadas a los fines de garantizar la debida atención de las personas dependientes en residencias o en su domicilio.

El Departamento de Derechos Sociales remitió un informe en el que anunció que uno de los objetivos principales del Departamento de Derechos Sociales para los años 2017 y 2018 es el de incrementar el número de plazas concertadas de atención residencial para personas mayores y garantizar los derechos de estas personas mediante una adecuada cobertura de plazas públicas por toda la geografía navarra procurando la cercanía a su domicilio familiar. Durante 2017, se concertarían 189 nuevas plazas, entre plazas residenciales y de centro de día de mayores, y durante 2018 se reducirían al máximo las prestaciones vinculadas al servicio mediante la concertación de nuevas plazas a determinar en función de la disponibilidad presupuestaria.

El departamento también informó que, desde la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, se estaba haciendo un importante esfuerzo por reducir los plazos de concesión de las prestaciones y servicios. Así, durante el último año se redujeron los plazos de valoración de la situación de dependencia y de concesión de prestaciones y servicios de forma significativa y, para finales de mayo de 2017, se tenía previsto conceder las prestaciones y servicios que correspondiesen a cada persona en situación de dependencia de acuerdo con su plan individual de atención dentro de los plazos establecidos legalmente. Por otra parte, se señalaba que el departamento estaba realizando un estudio de la viabilidad económica y el encaje jurídico en el Sistema de la Dependencia (SAAD) de una nueva prestación, o modificación de una ya existente, para fomentar y facilitar la permanencia en su domicilio a las personas dependientes.

A la vista de las medidas anunciadas por el Departamento de Derechos Sociales y de la posición desfavorable del mismo respecto al establecimiento de un sistema de préstamos reintegrables en relación con la atención en el domicilio de las personas dependientes, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en el asunto.

4.3.9. Agresión homófoba en Pamplona-Iruña.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

Materia. Seguridad ciudadana.

Actuación: Supervisión de actividad administrativa.

La institución tuvo conocimiento, a través de las noticias publicadas, de una presunta agresión homófoba a un

joven en Pamplona, que habría sido cometida el 31 de marzo de 2017, sobre las 22,30 horas, en la calle Abejeras.

De acuerdo con lo publicado –se citaba como fuente la Policía Municipal de Pamplona-Iruña-, la víctima fue golpeada cuando caminaba con su pareja de la mano, y existían indicios de tratarse de una agresión motivada por la condición sexual de las personas afectadas.

Atendiendo a la gravedad de los hechos presuntamente cometidos -en particular, a tenor de lo publicado, por la motivación que habría originado la agresión, con infracción, entre otros derechos, del derecho a la no discriminación de las personas por razón de su orientación sexual -, el Defensor del Pueblo de Navarra vio pertinente iniciar una actuación de oficio sobre el asunto referido. Al efecto, solicitó al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña información sobre los hechos y la remisión de las actuaciones obrantes en la Policía Municipal de Pamplona-Iruña relativas a los mismos.

En vista del informe remitido por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, en el que se exponían las actuaciones realizadas por la Policía Municipal relativas a la agresión y de que el atestado tramitado se remitió al Juzgado de Instrucción número 2 de Pamplona, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en el asunto.

4.3.10. Efectos negativos de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de España.

Materia: Hacienda.

Actuación: Solicitud de actuación.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, faculta al Defensor del Pueblo de Navarra, para dirigirse al Defensor del Pueblo y que este, en defensa de los intereses ciudadanos, y si lo considera oportuno, dirija recomendaciones o sugerencias a la Administración del Estado cuando las deficiencias en el funcionamiento de las Administraciones públicas de Navarra deriven de normas de competencia estatal.

Durante los primeros días del mes de abril de 2017, los medios de comunicación navarros recogieron la disconformidad de un número de ayuntamientos de Navarra con los efectos que produce la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera., que, a criterio de dichas entidades locales, estaría condicionando y restringiendo de forma excesiva el desarrollo de políticas municipales, especialmente de aquellas más vinculadas a la satisfacción de las necesidades de los vecinos. El artículo 32 de la Ley Orgánica obliga a los municipios a destinar el superávit presupuestario a la reducción de deuda, sin permitir otras mejoras necesarias.

Los ayuntamientos exponían diversas situaciones que consideraban injustas e indicativas de lo excesivo de las restricciones impuestas por la ley estatal. Entre tales situaciones, destacaban la imposibilidad de reforzar las plantillas con personal necesario para combatir las desigualdades o la lucha contra situaciones de emergencia y la imposibilidad de destinar reducciones de deuda o remanentes de tesorería a la mejora de servicios, incluso en localidades con población creciente.

Simultáneamente a esta reivindicación de las entidades locales, durante los últimos meses se venían publicando informaciones relativas a la mejora de las cifras macroeconómicas de la economía española y a la mejora o estabilización de la situación de las cuentas públicas.

En este contexto, el Defensor del Pueblo de Navarra remitió un escrito a la Defensora del Pueblo de España, exponiendo dicha situación, por si esta consideraba oportuno sugerir al ministerio competente de la Administración General del Estado la modificación de la legislación correspondiente en materia de estabilidad presupuestaria, de forma que pudieran flexibilizarse las

restricciones impuestas a las entidades locales en garantía de los derechos de los vecinos.

La Defensora del Pueblo de España remitió una contestación en la que indicaba que la cuestión planteada tenía carácter general, por lo que para poder realizar alguna actuación como la solicitada, y que pudiera prosperar, consideraba preciso descender a la situación concreta de cada corporación local. Ello por cuanto para alegar la producción de consecuencias injustas derivadas de la Ley Orgánica, era necesario poner en evidencia los hechos con una fundamentación suficiente. Asimismo, informaba que, en el supuesto de que cualquiera de las corporaciones afectadas se dirigiera al Defensor del Pueblo de España, se estudiaría con toda atención la posibilidad de trasladar el problema específico a la Administración del Estado, en el ámbito de las competencias asignadas por la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

A la vista de la contestación remitida, el Defensor del Pueblo dio por finalizadas sus actuaciones en este asunto.

4.3.11. Alcance del anteproyecto de Ley Foral de modificación parcial del texto refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas sobre las deducciones fiscales para la equiparación de determinadas pensiones al salario mínimo interprofesional.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia. Bienestar social.

Actuación: Supervisión de actividad administrativa y de iniciativas normativas anunciadas.

Con motivo de la publicación en los medios de comunicación de la noticia sobre el inicio por el Departamento de Derechos Sociales del procedimiento de elaboración del anteproyecto de ley foral de modificación parcial del texto refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas sobre las deducciones fiscales para la equiparación de determinadas pensiones al salario mínimo interprofesional (SMI), varias personas se dirigieron a esta institución.

Una de las preocupaciones que se expusieron era saber si las pensiones contributivas en favor de familiares de la Seguridad Social (cuyo importe máximo no llega a los 500 euros mensuales) iban a equipararse al salario mínimo interprofesional, al igual que las pensiones de viudedad o las pensiones de jubilación de importe inferior.

La pensión a favor de familiares es aquella prestación económica de naturaleza contributiva que la Seguridad Social concede a los familiares que han convivido y dependido económicamente de la persona fallecida, siendo su objetivo proteger frente a situaciones de necesidad económica derivadas del fallecimiento de la persona que percibía la prestación. Para poder ser beneficiarios de dicha prestación contributiva, se deben cumplir, entre otros, los siguientes requisitos: a) haber convivido con el causante y a sus expensas con dos años de antelación al fallecimiento de aquel o desde la muerte del familiar con el que convivieran, si esta hubiera ocurrido dentro de dicho periodo; b) no tener derecho a pensión pública; y c) carecer de medios de subsistencia, por tener ingresos económicos iguales o inferiores al salario mínimo interprofesional y de familiares con obligación y posibilidad de prestarles alimentos.

Para el año 2017, la cuantía máxima de la pensión en favor de familiares, en el caso de no existir viuda ni huérfano pensionistas y solo un beneficiario con sesenta y cinco años, era de 470,90 euros, muy inferior, por tanto, al salario mínimo interprofesional.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Derechos Sociales y, al tiempo que le hacía partícipe de esta preocupación ciudadana, solicitó información sobre si se tenía previsto establecer la deducción fiscal a las pensiones con-

tributivas en favor de familiares al igual que para las pensiones de viudedad y de jubilación inferiores al salario mínimo interprofesional.

El Consejero remitió un escrito informando que la Ley Foral por la que se modifica parcialmente el texto refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por Decreto Foral Legislativo 4/2008, de 2 de junio, ampliaba a las pensiones de jubilación el sistema fiscal de deducciones adicionales aplicado hasta ahora a las pensiones de viudedad. Pero que, por el contrario, las pensiones en favor de familiares no habían sido acogidas al sistema fiscal mencionado.

Asimismo, informaba que, no obstante esta exclusión, 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, abre la posibilidad de obtener esta última prestación a las personas mayores de sesenta y cinco años y posibilita que las personas que percibieran una pensión no contributiva de jubilación y reúnan los requisitos para el acceso a la renta garantizada, tengan derecho a una deducción fiscal similar a las anteriormente comentadas, pero teniendo como límites los establecidos para la renta garantizada.

Manifestaba el Consejero que, dada la naturaleza y características de las personas que perciben la pensión en favor de familiares, la opción de protección social más favorable, a juicio del departamento, era la del acceso ordinario a la renta garantizada, precisamente por su vinculación con el derecho a la inclusión social. En los pocos casos de personas que percibiendo esta pensión fuesen mayores de sesenta y cinco años, mediante la renta garantizada se les garantizaría el mismo nivel que a las personas que perciben las pensiones no contributivas de jubilación.

A la vista de la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a sus actuaciones.

4.3.12. Imposibilidad de personas con rentas bajas de pagar los medicamentos que les son recetados.

Administraciones destinatarias: Departamentos de Salud y de Derechos Sociales.

Materia. Sanidad. Bienestar social.

Actuación: Supervisión de actividad administrativa. Sugerencia normativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la imposibilidad que padece un número relevante de personas para pagar los medicamentos que les son recetados. En concreto, se señalaba en las noticias de prensa que "más de 13.000 navarros admiten que no pueden pagar los medicamentos" y que "la pobreza farmacéutica afecta a un 2,1% de la población navarra", según datos extraídos del barómetro de 2016 del Ministerio de Sanidad.

Asimismo, se publicó que Cáritas, mediante un acuerdo con el Colegio de Farmacéuticos, financiaba la adquisición de medicamentos en este tipo de situaciones de insuficiencia económica de las pacientes, habiendo destinado a tal fin un importe de 11.140,93 euros en 2016, un 18% más que en 2015.

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra, durante los últimos años, había recibido varias quejas de ciudadanos que manifestaban su dificultad para afrontar el pago de medicamentos, directa o indirectamente (en unas ocasiones, las quejas se centran exclusivamente en el abono de medicamentos, y en otras, se expresaba la dificultad para hacer frente a una serie de necesidades vitales, entre ellas, la referente a gastos sanitarios o de medicación).

Según consideró esta institución, la efectividad del derecho constitucional a la protección de la salud (artículo 43) pasa por que el paciente acceda a la medicación indicada en la asistencia médica prestada, no pudiendo subordinarse sin más a una previa aportación econó-

mica. Este derecho puede ser compatible con una aportación económica de los pacientes según su nivel de renta, respecto de determinadas prestaciones asistenciales o farmacéuticas, como fórmula necesaria para asegurar la sostenibilidad económica del sistema sanitario público, siempre que la contribución económica se condicione al criterio de la capacidad económica del usuario y al de universalidad, de forma que ninguna persona pueda quedar sin atención sanitaria, en nuestro caso prestación farmacéutica, por falta de medios económicos. Pero cuando la aportación económica supone o puede conllevar una barrera inaccesible al acceso a la medicación necesaria, entonces se violenta el derecho constitucional a la protección de la salud.

Asimismo, la institución consideró que, ante situaciones de insuficiencia económica de los ciudadanos para acceder a medicaciones prescritas por la Administración sanitaria, por la virtualidad que tiene el derecho la protección de la salud, podría ser conveniente adoptar medidas complementarias de garantía del derecho (como pudiera ser un régimen de ayudas) por parte del sistema púbico (en atención al principio de responsabilidad pública).

En este sentido, la provisión de este tipo de necesidades a través de ayudas de una entidad privada, como Cáritas, denotaba, a juicio de esta institución, una insuficiencia del sistema sociosanitario público, que debía procurar corregirse.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra vio necesario sugerir a los Departamentos de Salud y de Derechos Sociales que, de forma coordinada, valorasen la adopción de medidas tendentes a evitar que la insuficiencia económica de las personas determinase la falta de acceso efectivo a las medicaciones prescritas por la Administración sanitaria. Medidas como pudiera ser la consistente en establecer un régimen de ayudas públicas en función de niveles de renta, complementarias al régimen de copago farmacéutico.

El Consejero de Salud remitió un escrito informando de la voluntad de su departamento de afrontar el problema expuesto y las diferentes gestiones que se estaban llevando a cabo. De esta forma, informaba de la próxima aprobación de una convocatoria de ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos sujetos a financiación pública prescritos por personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Por ello, a la vista de lo manifestado por el Departamento de Salud, apreciando unas actuaciones conformes con la sugerencia formulada, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en este asunto, sin que considerase necesaria ya la remisión del informe por el Departamento de Derechos Sociales.

4.3.13. Efectos perjudiciales de la modificación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia. Bienestar social.

Actuación: Supervisión de actividad administrativa. Sugerencia normativa.

En el mes de abril de 2017 la institución recibió la queja de un familiar de una persona dependiente que, a pesar del reconocimiento de su situación en octubre de 2016, no llegó a percibir la prestación de dependencia correspondiente, al haber fallecido en marzo de 2017.

En la citada queja, la interesada pedía la concesión de la ayuda con efectos desde la fecha del reconocimiento de la situación de dependencia, argumentando que, durante todo el tiempo de tramitación del procedimiento administrativo, había tenido que procurar la atención de la persona dependiente, con el coste que ello conlleva.

Se denunciaba así el efecto perjudicial que tiene para las familias de dependientes reconocer las ayudas o prestaciones correspondientes con efectos posteriores

a la fecha de resolución de dependencia, dada la preexistencia de la situación y los gastos en que ha de incurrirse para atenderla. Con la consecuencia, además, de que, en algunos casos como el suyo, falleciendo el interesado en ese intervalo de tiempo, nunca se llegaría a cobrar ayuda alguna, a pesar de la situación real de necesidad de atención y la existencia de un procedimiento administrativo de concesión de la prestación pendiente de resolver.

Esta última queja era, en lo sustancial, similar o afín a otras recibidas en esta institución durante los últimos años, en las que se cuestiona la fecha de efectos de las prestaciones del sistema de dependencia por no hacerse coincidir con la fecha de solicitud de los interesados o con la fecha del reconocimiento de la situación de dependencia.

La cuestión suscitada está regulada por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, cuya disposición final primera, apartados segundo y tercero, establece lo siguiente:

> "2. En el marco de lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el plazo máximo, entre la fecha de entrada de la solicitud y la de resolución de reconocimiento de la prestación de dependencia, será de seis meses, independientemente de que la Administración Competente haya establecido un procedimiento diferenciado para el reconocimiento de la situación de dependencia y el de prestaciones.
>
> 3. El derecho de acceso a las prestaciones derivadas del reconocimiento de la situación de dependencia se generará desde la fecha de la resolución de reconocimiento de las prestaciones o, en su caso, desde el transcurso del plazo de seis meses desde la presentación de la solicitud sin haberse dictado y notificado resolución expresa de reconocimiento de la prestación, salvo cuando se trate de las prestaciones económicas previstas en el artículo 18 que quedarán sujetas a un plazo suspensivo máximo de dos años a contar, según proceda, desde las fechas indicadas anteriormente, plazo que se interrumpirá en el momento en que el interesado empiece a percibir dicha prestación".

La Ley Foral 1/2011, de 15 de febrero, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, prevé, en el artículo 18.2, que "la resolución administrativa que otorgue la prestación o servicio se dictará y notificará en el plazo máximo de seis meses, que se computarán a partir de la fecha de presentación de la solicitud". Esta ley foral regula el plazo de duración del procedimiento, pero no la fecha de efectos del reconocimiento del derecho.

Por tanto, la legislación vigente en materia de dependencia no hace coincidir la fecha de efectos de las ayudas o prestaciones del sistema de dependencia con la fecha de la solicitud del interesado o con la fecha del reconocimiento de la situación de dependencia, sino que dispone que la prestación se reconocerá, bien desde la fecha de la resolución que la otorgue (acto de concesión de la prestación), bien una vez transcurridos seis meses desde la solicitud inicial (si tal acto no hubiera sido dictado antes de ese plazo).

El Defensor del Pueblo de Navarra estimó que la aplicación de estas disposiciones legales provocaba situaciones injustas o perjudiciales para los ciudadanos. La regla contenida en el apartado tercero de la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, según la cual la prestación no se percibe hasta la fecha de la resolución que la reconozca o hasta que transcurran seis meses desde la solicitud inicial, no estaba contenida en la redacción originaria de la ley. Dicha previsión se introdujo por el Real Decreto-ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptaron medidas extraordinarias para reducir el déficit público. La modificación legislativa, en este punto, estuvo impulsada por

razones de índole económico-presupuestaria y no por criterios de justicia material y de apoyo a las personas dependientes en función de su situación. Nada impide, en función de la naturaleza de estas ayudas, que estas, aun cuando se otorguen con posterioridad a los reconocimientos de dependencia correspondientes, tengan efectos desde que se insten los procedimientos o desde que se reconozca la dependencia. En este sentido, las normas del procedimiento administrativo común admiten la eficacia retroactiva de los actos administrativos, si tienen efectos favorables y los presupuestos materiales o requisitos de los mismos ya concurren a la fecha de los efectos.

Además, la citada regla introducida a posteriori, en cuanto sitúa la fecha de devengo de la ayuda en el momento de la resolución que la reconozca o, en su defecto, a los seis meses, no "penaliza" la demora en la adopción de la decisión administrativa (lo debido es resolver cuanto antes, teniendo el plazo de seis meses el carácter de plazo máximo), quedando en manos de la Administración la determinación de la fecha de efectos (con el límite legal de los seis meses). Dicha regla "favorece", en definitiva, a la Administración que tarda en resolver, pues minora su carga económica (no se quiere decir con ello que, en la práctica, se dilate la concesión de forma artificiosa o querida, sino que la regla favorece estas prácticas).

El tiempo transcurrido desde la introducción de la norma que se ha citado, cuyo contenido es limitativo para las personas con dependencia, el cambio en la coyuntura económica en la situación de las cuentas públicas que la determinó y, sobre todo, el efecto injusto que la aplicación supone para las personas dependientes, justificó la decisión del Defensor del Pueblo de Navarra de formular una sugerencia normativa al Departamento de Derechos Sociales para que promoviera una modificación normativa, con el rango que corresponda, a fin de que la fecha de efectos de las prestaciones por dependencia coincida con la fecha de solicitud de los interesados o, al menos, con la fecha de efectos del reconocimiento de la situación de dependencia, para mejorar el nivel de protección al colectivo de personas dependientes.

El Consejero de Derechos Sociales, en su informe, reconoció que sería deseable recuperar los efectos de las prestaciones desde la fecha de la solicitud de valoración de la situación de dependencia y no desde los seis meses como establece la normativa estatal, en el caso de que se resuelva después de ese plazo. No obstante, informó que, aun reconociendo una mejoría de la coyuntura económica de la Comunidad Foral, "la situación de las cuentas públicas no permite", de momento, acometer una propuesta normativa de tal calado, "existiendo en esos momentos necesidades a las que habría que destinar prioritariamente esos fondos públicos limitados".

Asimismo, el Consejero informó de una serie de medidas alternativas a las propuestas que su departamento ya estaba implantando con el fin de garantizar los derechos de las personas en situación de dependencia. Entre ellas, la reducción de los plazos de concesión de las prestaciones y la aprobación de desgravaciones fiscales en favor de las personas dependientes.

A la vista de dicha información, considerando no aceptada la sugerencia formulada, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

4.3.14. Siniestralidad en la variante de Allo (NA-122, a la altura del cruce con la NA-666).

Administración destinataria: Departamento de Desarrollo Económico.

Materia: Tráfico.

Actuación: Supervisión de actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento del fallecimiento de una persona en la NA-122, al colisionar con un camión en Allo, a la altura del cruce con la NA-666.

Al margen de las circunstancias concretas que habrían concurrido en el accidente, los medios recogían informaciones sobre la peligrosidad y siniestralidad de la denominada variante de Allo y sobre lo preciso de adoptar medidas al respecto. Así, se indicaba que vecinos de Allo lamentaban los múltiples siniestros que se habían producido en esta vía, una variante que salva el casco urbano de esta localidad y en la que hay cruces con las carreteras de Sesma-Lodosa y Arróniz. En concreto, se aludía a los tres fallecimientos producidos en esta vía en los últimos años, además de varios heridos.

Se publicaba, asimismo, que el Ayuntamiento de Allo había debatido el asunto, dada la elevada siniestralidad que se registra en los cruces de Sesma y Arróniz. En unas declaraciones, el Alcalde de Allo propuso la construcción de sendas rotondas y manifestó que "los accidentes son continuos", que "este mes ya ha habido tres choques en el cruce de Sesma" y que "urge una solución". También se informaba que una plataforma vecinal llegó a recoger firmas para la reconstrucción de la vía y que muchos usuarios criticaban la falta de visibilidad suficiente.

Atendiendo a lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra vio pertinente iniciar una actuación de oficio sobre el asunto referido y solicitar al Departamento de Desarrollo Económico información sobre la peligrosidad y siniestralidad de la denominada variante de Allo y, en su caso, sobre las medidas previstas para procurar mejorar las condiciones de seguridad de esta carretera.

En el informe remitido por el Consejero, se incluía un estudio con las medidas ya adoptadas en relación con la variante y los resultados obtenidos con estas, y se indicaba que, con el fin de hacer frente al repunte experimentado en el año 2017 de colisiones laterales y frontolaterales en el tramo, se iba actuar de forma progresiva, con criterio técnico-estadístico, mediante iniciativas moderadas, reservando las más costosas y de mayor incidencia en la capacidad de la infraestructura únicamente en el caso de que las anteriores resultasen insuficientes. El Consejero señalaba que se evitaba así implantar las medidas de mayor incidencia a impulso de las alarmas que se hagan públicas a consecuencia del incremento de accidentalidad puntual en plazos demasiado cortos.

En concreto, el departamento hacía referencia a las siguientes medidas:

a Refuerzo de las bandas transversales de alerta que, por la acción erosiva del tráfico, van perdiendo tacos y reduciendo su efecto mecánico.

b Ampliación de cartelería de alto nivel de reflectancia de que ya disponen las aproximaciones por la NA-122 al cruce con la NA-666; también al entorno de la intersección con la NA-6340.

Ambas medidas requieren únicamente actuaciones de señalización vertical y horizontal.

c Refuerzo de la campaña de vigilancia de la velocidad en el tramo de la NA-122. Se indicaba que la reducción de la velocidad es clave para valorar la suficiencia de las distancias de visibilidad disponibles en los puntos de parada de los cruces de las carreteras no prioritarias. Esta acción requiere la colaboración de las unidades con responsabilidad en el control y vigilancia del tráfico: Policía Foral y Guardia Civil de Tráfico.

d Derivación de los cruces y giros a la izquierda en el acceso desde Sesma, hacia el enlace de la propia variante construido a escasos 900 metros de distancia en dirección sureste, efectuando en este el cruce a distinto nivel y retomando la NA-122 en sentido contrario, si procediera. Se indicaba que esta acción estaba ya materializada como "aconsejable". La obligatoriedad, en estudio, requeriría de actuaciones de señalización vertical y horizontal, pero representaría una distancia de recorrido adicional de unos 2.000 metros para el tráfico que se incorpora a la variante de Allo desde la NA-666 y tiene destino en el centro urbano de Allo o en las localidades con acceso por la NA-122 hacia Estella-Lizarra.

e Control de la vegetación del lado izquierdo de la NA-122, que reduce la visibilidad en las inmediaciones de las dos intersecciones centrales de la variante.

f Estudio de la posible transformación de las intersecciones actuales, de tipo abierto, en glorietas cerradas que, sin necesidad de ampliaciones de la plataforma, pudieran disponer de unos 25 metros de diámetro interior y 8 metros de anchura del anillo de circulación. Se añadía que esta acción, de coste elevado, requerirá proyecto y obra civil, aunque probablemente pueda llevarse a cabo sin trámite expropiatorio.

A la vista de las medidas que anunciaba el Departamento de Desarrollo Económico para mejorar las condiciones de seguridad de la vía de comunicación mencionada, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a sus actuaciones.

4.3.15. Exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica a vehículos de personas discapacitadas.

Administración destinataria: Departamento de Hacienda y Política Financiera.

Materia: Hacienda.

Actuación: Sugerencia normativa.

Durante los últimos años, varios ciudadanos afectados por discapacidades han formulado sus quejas por la denegación de la exención del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica. En los casos analizados, las Administraciones locales afectadas han 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. El precepto contempla el siguiente supuesto de exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica:

> "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".

Es decir, se exige, que se trate de "coches de inválidos o especialmente adaptados", que "pertenezcan a minusválidos titulares del correspondiente permiso de circulación", que "sean para su uso exclusivo" y que "no superen los 12 caballos fiscales".

Las quejas planteadas en esta institución ponen 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".

Es decir, en la normativa estatal, la exención no se circunscribe a vehículos especiales (basta que sean vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad para su uso exclusivo) y no se condiciona

a un límite de potencia fiscal como el dispuesto por la ley foral.

Ya en relación con este asunto, mediante escrito del 4 de febrero de 2016, la institución había formulado al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, la siguiente sugerencia:

> "Sugerir al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, 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 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, comunicó que se aceptaba la sugerencia, lo que motivó la finalización de las actuaciones de esta institución.

Sin embargo, en el mes de abril de 2017, se recibió el escrito de un ciudadano interesado en el asunto, a quien el ayuntamiento donde reside, invocando la ley foral vigente, le había denegado la exención. A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que informara sobre el estado de la cuestión suscitada.

En respuesta a esta solicitud de información, el 9 de mayo de 2017 se recibió un informe de dicho Departamento, suscrito por su Consejera, en el que se exponía lo siguiente:

> "Que desde la Dirección General de Administración Local se me ha informado que hemos reiterado la propuesta ya planteada en tal sentido hace varios meses al Departamento de Hacienda y Política Financiera, desde donde se nos ha indicado que aprecian dificultades técnicas para definir adecuadamente el ámbito de la posible exención. No obstante, la cuestión está en estudio, y dicha Dirección General de Administración Local insistirá en su propuesta al citado Departamento".

Atendiendo a dicha información, y dado que hasta la fecha no se había procedido conforme a la sugerencia de modificación legislativa efectuada desde la institución, se procedió a solicitar información al Departamento de Hacienda y Política Financiera.

En su informe, el Departamento de Hacienda y Política Financiera declaraba no ser partidario de llevar a cabo modificaciones puntuales de un impuesto local con base en criterios de oportunidad, considerando más adecuado realizar todos los cambios que resulten necesarios del sistema tributario local en el correspondiente proyecto normativo que regule, con una visión de conjunto, el nuevo régimen de financiación de las Haciendas Locales que haya de resultar del proceso de reorganización de la Administración Local de Navarra impulsado por el Gobierno de Navarra.

A la vista de la información recibida, el Defensor del Pueblo dio por no aceptada la sugerencia y puso fin a sus actuaciones.

4.3.16. Sistema de adelantos de la renta de inclusión social o garantizada a través de Cáritas Diocesana de Navarra.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia: Bienestar social.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Recomendación.

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 garantizada. Según se publicó, Cáritas había adelantado ya 300.000 euros a perceptores de la renta garantizada, siendo esta la cantidad máxima de dinero que la entidad se había fijado para realizar estos anticipos.

Se citaban declaraciones del Director de Cáritas, según las cuales "hay voluntad de implementar ciertas medidas" y se están "dando pasos" para acabar con estos adelantos", pero "a fecha de hoy, todavía no funcionan".

Acerca de esta misma cuestión, en el año 2016 el Defensor del Pueblo de Navarra ya había recomendado al Departamento de Derechos Sociales lo siguiente:

"Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que adopte todas las medidas necesarias para hacer desaparecer el sistema de adelantos de la renta de inclusión social o garantizada a través de Caritas, conforme al principio de responsabilidad pública".

A la vista de la situación, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó informe al Departamento de Derechos Sociales.

En su respuesta, el Consejero de Derechos Sociales expuso las siguientes medidas para agilizar la resolución y abono de la renta garantizada: a) la habilitación de un procedimiento de renovación automatizado, de manera que las solicitudes de renovación que reúnen una serie de requisitos formales y de contenido económico, se conceden y abonan en el mes siguiente al de la finalización de la prestación; b) la especialización de personal técnico encargado de la valoración de las solicitudes; c) la revisión del sistema de pagos, de modo que se abonen dentro del mes de valoración la mayor parte de expedientes valorados.

Asimismo, el Consejero de Derechos Sociales indicó que se había informado a los Servicios Sociales de Base que el día 29 de junio de 2017, a las 12 horas, finalizaba el sistema de anticipos de Cáritas.

A la vista del contenido de dicho informe y, en concreto, de la finalización del sistema de anticipos de Cáritas, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a sus actuaciones.

4.3.17. Limitaciones de apertura del servicio de bibliotecas públicas durante el periodo estival.

Administraciones destinatarias: Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, Universidad Pública de Navarra y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Materia: Cultura. Servicios públicos.

Actuación: Sugerencia.

Durante los últimos años, esta institución ha recibido quejas y consultas por las limitaciones en la apertura de las bibliotecas públicas en la zona de Pamplona durante el periodo estival.

Concretamente, en una queja presentada en el año 2016, se hacía alusión a que, durante los meses de julio y agosto, todas las bibliotecas se encuentran cerradas por la tarde (las pertenecientes a la Universidad Pública de Navarra, hasta el 22 de agosto). Se argumentaba que mientras la Administración pública mantiene en todos sus departamentos y servicios horarios normales, exceptuadas las fiestas patronales, el horario de bibliotecas se reducía a la mitad durante dos meses.

En 2017, antes de la llegada de las fechas estivales, se volvió a plantear la cuestión por parte de una ciudadana, que manifestó su disconformidad con el asunto y expresó el deseo de un grupo de personas de realizar una petición sobre el asunto a las Administraciones competentes.

La Ley Foral 22/2002, de 19 de noviembre, por la que se regula el sistema bibliotecario de Navarra, en su exposición de motivos, señala que:

> "La libertad, el desarrollo y el progreso de una sociedad democrática se consigue formando a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos democráticos, facilitándoles el acceso libre a la información, al conocimiento y a la cultura para que puedan tomar decisiones personales y desempeñar un papel activo en la vida social. La posesión y el dominio de la información constituyen un factor de integración económica, social y cultural. Por tanto, es conveniente organizar y garantizar el libre acceso de los ciudadanos a la información.
>
> La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) cree en la biblioteca pública como fuerza viva para la educación, la cultura y la información y como agente esencial para conseguir la paz, el bienestar y el diálogo intercultural. El Manifiesto de la UNESCO de la Biblioteca Pública de 1994 establece que la biblioteca pública es un centro local de información que facilita todo tipo de conocimiento e información a sus usuarios.
>
> Una de las tareas prioritarias de la biblioteca pública es ofrecer a la ciudadanía una información básica imprescindible al alcance de todos, independientemente del nivel de formación, situación social o lugar de residencia. De esta forma contribuye a construir una sociedad de la información, democrática, abierta y transparente".

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que el acceso a la formación, a la cultura y a la investigación, siendo un bien jurídico a proteger por las Administraciones públicas, se hace más necesario, si cabe, como viene siendo destacado en diversos foros, en contextos socioeconómicos como el actual, caracterizado todavía por un elevado nivel de desempleo y con afección particular para el sector de población joven.

La cuestión referente a los días y horas de apertura de las bibliotecas públicas compete a las entidades titulares de las mismas, que cuentan con un amplio margen para su determinación. No obstante el citado margen, en el marco normativo y contexto antes citados, la institución vio razonable la petición que trasladaban los ciudadanos: que, durante el periodo estival, sin perjuicio de que pueda minorarse la intensidad del servicio respecto al resto del año, se mantenga alguna biblioteca abierta en Pamplona-Iruña.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, a la Universidad Pública de Navarra, y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, que valorasen adoptar medidas -de forma coordinada, si se viera oportuno- de ampliación del 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, con la intensidad que se determine.

En respuesta a la sugerencia, el Rector de la Universidad Pública de Navarra informó que, las únicas excepciones a su horario habitual ininterrumpido de 8 a 21,30 horas eran, por un lado, durante el periodo que comprende desde el 14 de junio hasta el 19 de agosto, en la que el horario era de 8 a 15,30 horas, y, por otro lado, en periodos de exámenes cuando el horario es de 8 a 23 horas. A juicio del Rector, dicho horario es lo suficientemente amplio para dar cobertura más que suficiente no solo a los estudiantes de la Universidad, sino a toda la sociedad navarra.

Por su parte, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña informó de la compleja tarea que, tanto para él como

para el Gobierno de Navarra, supone compatibilizar los recursos humanos con los que cuentan para atender la prestación de servicios en las bibliotecas públicas, con los derechos laborales de los empleados de las mismas (en concreto, sus derechos a disfrutar de vacaciones). No obstante, en su informe aseguraba que el ayuntamiento, en el convencimiento de que las bibliotecas son un servicio básico, aspiraba a que dicho servicio se preste en los horarios más amplios posibles. Por ello, afirmaba estar trabajando de manera coordinada con el Gobierno de Navarra en la revisión y actualización de los convenios con el fin de poder ofrecer un mejor y más adecuado servicio.

Finalmente, en términos similares a los utilizados por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, manifestó estar trabajando en la mejora y fortalecimiento de los servicios bibliotecarios, así como su deseo de hacerlo de manera coordinada y corresponsable con las administraciones locales, ayuntamientos y concejos. Todo ello en base a los convenios, como instrumento jurídico, en cuya revisión y actualización – afirmó- se estaba avanzando.

A la vista de los informes remitidos, y sin poder concluir que el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, la Universidad Pública de Navarra, y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña hubieran adoptado una medida conforme con la sugerencia formulada, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a sus actuaciones.

4.3.18. Finalización del contrato entre la Fundación Argibide y el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Administración destinataria: Departamento de Salud

Materia: Sanidad.

Actuación: Sugerencia.

En junio de 2017 el Defensor del Pueblo de Navarra recibió a una representación de la Fundación Argibide, que expuso su preocupación por la posible finalización, a partir del 31 de diciembre de 2017, de la relación de colaboración que, mediante concierto o contrato de gestión de servicio asistencial de varios centros sanitarios (Centro de Salud Mental de Burlada y Hospital de Día Psiquiátrico-I), venían manteniendo desde 1986 con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

La representación describió cuál fue el origen de la entidad -se constituyó en 1976, cuando la atención mental en Navarra todavía contaba con un escaso grado de desarrollo-, su naturaleza -una iniciativa social y sin ánimo de lucro-, y el papel que la misma ha jugado en el desarrollo la atención en salud mental en la Comunidad Foral de Navarra hasta la actualidad. Este papel se ha caracterizado tanto por ejercer una función de impulso de la atención a la salud mental en Navarra, como por mantener una relación de fluida colaboración con la Administración pública, ininterrumpida durante varias décadas.

La Fundación Argibide mostró su preocupación por que, recientemente, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le había trasladado su intención de poner fin al contrato que viene manteniéndose desde 1986 a través de sucesivas adjudicaciones, previos los procedimientos legales de licitación de los respectivos contratos (el último adjudicado mediante Resolución 152/2014, de 11 de febrero, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea), a fin de "internalizar" los servicios y, por tanto, pasar a un régimen de gestión directa por parte de la Administración pública.

Para la Fundación, esta decisión suponía diversos inconvenientes:

a La generación de un perjuicio para los pacientes usuarios del servicio público gestionado por la Fundación Argibide, ya que, muy especialmente en el área de la salud mental, por la particular importancia de la relación de confianza entre el médico y el paciente, se hace fundamental preservar en el mayor grado posible la continuidad de la asistencia

(terapias, equipos de profesionales que las ponen en práctica, etcétera); de tal forma que la ruptura de esta continuidad afectaría muy negativamente a las personas atendidas. La Fundación cuenta con un equipo profesional adecuado y estable, los pacientes atendidos se encuentran adaptados al mismo, y la valoración de los indicadores del servicio muestra la calidad y la eficiencia del mismo, como se ha acreditado en todos estos años.

b Un perjuicio importante para los profesionales del centro, al ver peligrar sus puestos de trabajo después de años ejerciéndolo con continuidad y a satisfacción de la Administración.

c El abocamiento de la entidad a la desaparición o a ver comprometida seriamente su supervivencia, tras décadas de intensa actividad preventiva, docente, investigadora, de sensibilización a la población, de colaboración con los poderes públicos y, en definitiva, de contribución a la salud mental de los navarros.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró legítimas y razonables las preocupaciones expuestas por la Fundación Argibide, estimando, por ello, que cualquier decisión que la afectase debía buscar en todo momento la conciliación de todos los derechos e intereses legítimos concurrentes, con particular atención al derecho de los pacientes a recibir una atención adecuada y de calidad.

La Ley Foral 10/1990, de 23 de noviembre, de Salud, ha reconocido la iniciativa privada en materia de salud y ha establecido un régimen de colaboración con ella (en particular, su título IX, referente a la colaboración de la iniciativa privada, recoge la figura tradicional de los conciertos sanitarios).

Dicha ley foral dispone, como principios informadores del sistema sanitario, el principio de "utilización de todos los recursos sanitarios públicos y de los privados asociados por concierto" [artículo 3, letra h)], y el principio de "planificación de los recursos sanitarios por parte de la Administración pública, con respeto a la relación médico paciente" [artículo 4, letra i)].

Están presentes, por lo tanto, en la ley foral los principios de colaboración entre las iniciativas pública y privada y de búsqueda de las mejores soluciones posibles de atención a los ciudadanos-pacientes, en cuanto estos son el eje fundamental del sistema.

En el momento en que se inició la actuación de oficio, se encontraba en tramitación por el Gobierno de Navarra el anteproyecto de Ley Foral reguladora de los conciertos sociales en los ámbitos de salud y servicios. De la exposición de motivos de dicho anteproyecto se colegía la intención de reforzar la protección de las entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro que actúan en el ámbito de la sanidad y de los servicios sociales, como un mecanismo a preservar de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos (se trata de iniciativas que surgen de los propios interesados ordinariamente, que se organizan para cubrir insuficiencias o lagunas que tenía y puede tener el sistema público de atención social y sanitario) y complementario de los servicios que presta directamente la Administración.

Asimismo, el citado anteproyecto de Ley Foral de Conciertos Sociales contemplaba, en su disposición transitoria única, la realización de un estudio sobre la gestión indirecta de servicios, a realizar en un plazo de dos años desde la entrada en vigor de la ley foral aprobada, para su presentación al Parlamento de Navarra.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente formular al Departamento de Salud la sugerencia de que: a) reconsiderase la decisión de extinguir la actual relación de colaboración con la Fundación Argibide (Centro de Salud Mental de Burlada y Hospital de Día de Salud Mental), adoptando medidas que permitieran su continuidad y la de la atención que presta

a los usuarios; y b) que la decisión que pudiera adoptarse, se hiciera en el marco del estudio sobre la gestión indirecta de servicios que prevé la Ley Foral reguladora de los conciertos sociales en los ámbitos de salud y servicios sociales para iniciativas sociales como la que representa la citada Fundación.

El Departamento de Salud remitió un escrito en el que indicaba lo siguiente:

- Que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no había decidido extinguir la relación con la Fundación Argibide, sino que dicha relación concluía con la finalización de la última prórroga posible del actual contrato en vigor con dicha entidad.

- Que, en ejercicio de sus funciones de planificación de la prestación de servicios públicos, ante las diferentes alternativas, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea había optado por la gestión directa, acorde con el Acuerdo Programático, el principio de subsidiaridad de los conciertos asistenciales y la capacidad actual para asegurar la continuidad y calidad de los servicios prestados.

- Que no existía ningún procedimiento legal que en esos momentos permitiera garantizar la continuidad de la Fundación Argibide en la prestación de dichos servicios.

- Que la decisión tomada venía determinada, tanto por el Acuerdo Programático, como por la viabilidad de ser asumida con recursos propios por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con mayores garantías actualmente que la gestión indirecta, teniendo en cuenta no solo aspectos económicos, sino también de capacidad y competencia en aspectos organizativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Por ello, tras comprobar la negativa del Departamento a adoptar una actitud favorable a la sugerencia formulada, el Defensor del Pueblo de Navarra dio esta por no aceptada esta y puso fin a su actuación.

4.3.19. Asunción de competencias por el Gobierno de Navarra en materia penitenciaria para dar cumplimiento al artículo 58.1, letra a), de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

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

Materia: Seguridad ciudadana.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

En julio del 2017, el Defensor del Pueblo de Navarra recibió a una representación de la Asociación Salhaketa Nafarroa, que le presentó un informe realizado por la asociación sobre la asunción de competencias en materia penitenciaria por la Comunidad Foral de Navarra (proyecto que estaría subvencionado por el Gobierno de Navarra).

El informe de la asociación Salhaketa describía la evolución histórica de las competencias en materia penitenciaria en Navarra, con una especial referencia a las competencias en materia de sanidad, educación y servicios sociales, y a la situación del centro penitenciario de Pamplona.

El informe finalizaba con una serie de conclusiones y propuestas. Se defendía, en síntesis, la necesidad de un impulso en la asunción de competencias en materia penitenciaria por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, de forma completa, o, subsidiariamente, de forma parcial (en las materias de sanidad, educación y servicios sociales). Al efecto, el artículo 58.1, letra a), de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra dispone que "corresponde a Navarra la ejecución de la legislación del Estado en materia penitenciaria".

Según se publicó en algunos medios de comunicación el pasado año 2016, la voluntad del Gobierno de Navarra es que se traspasen a la Comunidad Foral de Navarra las competencias en materia penitenciaria.

Esta institución, estimando que tal pretensión daría cumplimiento a lo previsto en la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento de Régimen Foral de Navarra, vio pertinente dirigirse al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para que informase sobre la cuestión y sobre las medidas que estuviese previsto adoptar por el departamento para procurar hacer efectivo y materializar el contenido del artículo 58.1 a) de la Ley Orgánica, referente a la competencia de Navarra de ejecución de la legislación en materia penitenciaria.

La Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, contestó que, desde su departamento, ya se estaba impulsando la asunción de competencias, habiéndose incorporado el informe de la Asociación Salhaketa Nafarroa al expediente ya iniciado. Asimismo, informó que el Departamento se encontraba elaborando un informe jurídico, para, una vez terminado, emitir un informe económico, e iniciar así el proceso en el seno de la Junta de Transferencias, de forma completa o, subsidiariamente, de forma parcial en materia penitenciaria.

A la vista de que, según indicaba el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se estaban adoptando medidas tendentes a la referida asunción competencial, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a sus actuaciones.

4.3.20. Asociación de Ludópatas de Navarra "Aralar".

Administraciones destinatarias: Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y Departamento de Salud.

Materia: Sanidad.

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

En agosto de 2017 acudió a la institución una representación de la Asociación de Ludópatas de Navarra "Aralar", para expresar su preocupación por la creciente cifra de personas afectadas por ludopatía en Navarra, la cada vez mayor temprana edad en que muchas de ellas caen en esta adicción, las carencias en el sistema de atención pública a este colectivo de personas y la necesaria estabilidad que precisa la asociación para prestar una atención adecuada.

En el curso de la reunión mantenida, las personas asistentes expusieron varias cuestiones y peticiones dirigidas a la Administración pública:

- Manifestaron lo conveniente de que, al igual que sucede en el caso de los bingos y casinos, en los locales de apuestas y en las salas de juego, se controle el acceso de las personas que acuden, mediante solicitud del Documento Nacional de Identidad, y se impida que ingresen a quienes, previamente, se han autoexcluido de la actividad del juego (es decir, han declarado ante la autoridad competente su voluntad de no ser admitidos en locales destinados al juego).

- Solicitaron el impulso de la convocatoria de la Mesa del Juego, con el fin de poder asistir lo antes posible a la misma y expresar en este foro ante la Administración pública su visión acerca de la realidad actual de esta problemática y sus propuestas para poder mejorar la atención al colectivo.

- Trasladaron su preocupación por la situación de precariedad e incertidumbre económica en que se encuentra la asociación, que no se corresponde con la creciente demanda de atención al colectivo de personas ludópatas. Expusieron que, con carácter anual, y a través de sucesivas convocatorias de subvenciones del Departamento de Salud, venían recibiendo una subvención de este órgano administrativo. Tanto el importe de la misma, escaso en relación con el nivel de necesidad de atención a las personas ludópatas, como el hecho de que se trate de ayudas para un año determinado, dificultaban planificar y ejecutar programas de prevención y tratamientos adecuados, suficientes y estables.

Indicaron que eran conocedores de que, en ese momento, se estaba tramitando una ley foral de conciertos en materia de salud y servicios sociales, que perseguía favorecer y potenciar la colaboración entre la Administración pública y entidades como la suya, estimando que podría ser una buena oportunidad para rediseñar y mejorar el apoyo público que reciben.

El Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y al Departamento de Salud, solicitándoles que informaran sobre la cuestión suscitada.

Tras recibir los informes remitidos por ambos Departamentos, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó pertinente realizar las siguientes sugerencias:

a Sugerir al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que impulsase una modificación en la Ley Foral 16/2006, de 14 de diciembre, del Juego, para que el artículo 32.4 obligue a los salones de juego a un control de acceso en los mismos términos que a los casinos, bingos y tiendas de apuestas.

b Sugerir al Departamento de Salud que evalúe la idoneidad y suficiencia del conjunto de recursos, tanto públicos como privados, existentes o deseables, para responder a los problemas derivados de la ludopatía -tanto de quien la padece, como de su entorno familiar- y su prevención, y que, en todo caso, preserve de una forma estable la colaboración y la función social que la Asociación de Ludópatas de Navarra "Aralar" viene prestando y continuada en el tiempo desde hace veinte años.

El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, remitió un informe en el que indicaba que la medida sugerida no resultaba adecuada, por cuanto consideraba que no resolvía el problema planteado y podía generar un potencial traslado de jugadores hacia los establecimientos de hostelería, donde el nivel de control es menor, ni oportuna, por cuanto en este momento, tanto a nivel estatal como autonómico, se estaban sometiendo a estudio y debate diferentes alternativas.

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por no aceptada la sugerencia.

El Departamento de Salud remitió un informe en el que indicaba que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea contaba con los medios humanos y materiales necesarios para poder atender a las personas ludópatas, y que el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra actúa en materia de prevención de las adicciones. Asimismo, manifestaba que se había incrementado de manera importante la partida de subvenciones dirigidas a asociaciones de pacientes, por cuanto seguían apostando por una colaboración con las asociaciones de pacientes.

Apreciando la disposición del Departamento de Salud a mantener una colaboración con las asociaciones de pacientes, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la sugerencia formulada por este departamento y puso fin a sus actuaciones.

4.3.21. Falta de adaptación del régimen retributivo de los funcionarios de los Cuerpos de Policías Locales existentes en Navarra a las previsiones contenidas en la Ley Foral 8/2007, de 23 de marzo, de Policías de Navarra, tras su modificación en 2015 y otras modificaciones posteriores.

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

Materia: Función pública.

Actuación: Sugerencia normativa.

A finales del año 2017, el Defensor del Pueblo de Navarra recibió varias quejas de representantes de agentes y auxiliares de Cuerpos de Policía Local dependientes de diversas entidades locales (Cintruénigo, Sangüesa-Zangoza y Buñuel) y de una represen-

tación de la Federación de Servicios Públicos de la Unión General de Trabajadores (UGT).

Dichas quejas exponían la falta de abono, a los miembros de los Cuerpos de las Policías Locales de Navarra, de las retribuciones previstas 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, modificada, a su vez, por la Ley Foral 25/2015, de 28 de diciembre. La causa estaría en la falta de adaptación de las retribuciones y el régimen de jornadas de los funcionarios de los mencionados Cuerpos de Policías Locales, a los criterios contenidos en la Ley Foral de Policías de Navarra, con fecha 1 de octubre de 2016.

El Tribunal Administrativo de Navarra se había pronunciado recientemente sobre la incidencia que estaba teniendo la falta de adaptación de las retribuciones y el régimen de jornadas de los funcionarios de los Cuerpos de Policías Locales, a las nuevas previsiones contenidas en la Ley Foral de Policías de Navarra. Así, en su Resolución 691/2017, de 13 de marzo (cuyos fundamentos de derecho se reiteran en las Resoluciones 911/2017, de 4 de abril, y 1677/2017, de 23 de junio), el Tribunal Administrativo de Navarra declaró lo siguiente:

> "Mediante la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril, que entró en vigor el 16 de abril de 2015, se dio nueva redacción a los artículos 50 y 51 de la LFPN que regulan las retribuciones. Pero la disposición adicional novena de la LFPN, tal como queda redactada por la Ley Foral 15/205, establece:
>
> "El resto de Cuerpos de Policía de Navarra se regirán por lo establecido en esta disposición adicional.
>
> En cada Cuerpo de Policía de Navarra, el montante total de los complementos existentes en la actualidad para los distintos empleos de dicho Cuerpo deberá ser distribuido en su totalidad conforme al sistema de retribuciones aprobado en la presente ley foral sin que suponga aumento presupuestario en la partida de retribuciones de cada Administración y tendiendo a los complementos de puesto de trabajo mínimos marcados para la Policía Foral en el artículo 51.2 de esta ley foral en cada uno de los diferentes empleos existentes.
>
> Al complemento de puesto de trabajo que resulte de la aplicación de esta distribución en los Cuerpos de Policía de Navarra se le podrá aplicar una bajada de hasta un 4 por 100, resultante de la subida del complemento específico del 41 por 100 actual al 45 por 100, para todos los Cuerpos de Policía de Navarra.
>
> Las posibles diferencias máximas del 7 por 100 a las que hace referencia el artículo 51.2 deberán ser negociadas con los representantes sindicales y establecidas con posterioridad a la realización de un estudio de cada puesto de trabajo y sus peculiaridades y adaptadas a este sin que en la actualidad puedan suponer aumento del montante total".
>
> A lo anterior, la disposición final segunda de la Ley Foral 15/2015 añadía que "el Gobierno de Navarra adaptará las retribuciones y el régimen de jornadas de los funcionarios de los Cuerpos de Policía de Navarra a los criterios contenidos en los artículos de la presente ley foral con fecha 1 de enero de 2016."
>
> Resulta, por tanto, que la adecuación de las retribuciones está condicionada y ha de hacerse a través de las normas reglamentarias que dicte el Gobierno de Navarra y a través de la modificación de las plantillas orgánicas que aprueben las entidades locales conforme al procedimiento y criterios regulados legalmente.
>
> Posteriormente, la Ley Foral 25/2015, de 28 de diciembre, ha modificado la citada disposición final segunda de la Ley Foral 15/2015 y le ha dado la siguiente redacción:

1 "El Gobierno de Navarra adaptará las retribuciones y el régimen de jornadas de los funcionarios de los Cuerpos de Policía de Navarra a los criterios contenidos en los artículos de la presente ley foral con fecha 1 de octubre de 2016.

2 No obstante, con el fin de dar cumplimiento al mandato legal, el Gobierno de Navarra modificará el Reglamento vigente de retribuciones y jornadas de conformidad a lo establecido en la presente ley foral, aplicándose las posibles diferencias retributivas entre los puestos de trabajo del mismo empleo a que diera lugar, que no superarán el 7 por 100 y que habrán de ser negociados con las organizaciones sindicales, tal y como establece el apartado cuarenta y cinco de la Ley Foral 15/2015 que incorpora la disposición adicional novena a la Ley Foral 8/2007, con efecto retroactivo a 1 de enero de 2016.

3 En todo caso el abono de las diferencias retributivas que pudiera tenerse que aplicar con efectos retroactivos se hará con cargo a los presupuestos del ejercicio de 2017 que apruebe el Parlamento de Navarra".

Por lo tanto, a estas disposiciones es a lo que tendrán que estar tanto el Ayuntamiento como el recurrente. Dado que el Gobierno de Navarra, pese a haber vencido el plazo establecido, todavía no ha aprobado la modificación de las normas sobre retribuciones para las policías locales, como sí lo ha hecho la para la Policía Foral (decretos forales 79/2016, de 28 de septiembre y 185/2016, de 28 de octubre) y, consecuentemente, el Ayuntamiento de Cintruénigo no ha podido todavía modificar la plantilla orgánica para adecuarse al mismo, el recurrente todavía no tiene derecho a reclamar la aplicación del nuevo régimen de retribuciones. Una vez que se produzcan tales modificaciones normativas, tendrá derecho a que se le abonen con efectos retroactivos desde el 1 de enero de 2016".

El Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de los pronunciamientos del Tribunal Administrativo de Navarra, solicitó al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que informara al respecto.

En el informe recibido, el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, tras exponer de forma detallada un conjunto de consideraciones sobre la cuestión suscitada, concluyó lo siguiente:

"La conclusión final de este informe es que el Gobierno de Navarra no ha incumplido el mandato a él dirigido en la disposición final segunda de la Ley Foral 25/2015, de 10 de abril, en su redacción dada por la Ley Foral 25/2015, de 28 de diciembre, relativo a la necesidad de proceder a la adaptación de las retribuciones y el régimen de jornadas de los funcionarios de los Cuerpos de Policías Locales de Navarra a los criterios contenidos en los artículos de la Ley Foral de Policías de Navarra tras la aprobación de la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril, sino que, por el contrario, el Gobierno de Navarra ha dado perfecto cumplimiento a cada uno de los mandatos de las disposiciones finales primera, segunda y tercera de la Ley Foral 15/2015 en cuanto referidas a las Policías Locales, y lo ha hecho tanto a través de la elaboración del "Estudio de Puestos de Trabajo de las Policías de Navarra", cuyo Manual de Valoración se incluye en el 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 mediante la aprobación el 12 de abril de 2017 del Proyecto de Ley Foral de Policías de Navarra, presentado al Parlamento de Navarra en la misma fecha, y publicado en el Boletín Oficial de Navarra nº 61, de 26 de abril de 2017, proyecto de Ley Foral que fue rechazado en el Pleno celebrado por el Parlamento de Navarra el día 19 de octubre de 2017".

El régimen jurídico aplicable a la cuestión objeto de esta actuación viene determinado, en lo esencial, por las siguientes leyes forales: a) la Ley Foral 8/2007, de 23 de marzo, de las Policías de Navarra; b) la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril, por la que se modifica la anterior Ley Foral 8/2007, de 23 de marzo; y c) la Ley Foral 25/2015, de 28 de diciembre, de modificación de la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril.

La Ley Foral 15/2015, de 10 de abril, introdujo una serie de novedades referentes al régimen retributivo de los cuerpos de policía de Navarra. En su exposición de motivos, la Ley Foral 15/2015 señala lo siguiente:

> "La parte relativa a las retribuciones es objeto de una minuciosa regulación que se ha adaptado en cuando a los conceptos, adecuándose a los establecidos con carácter general para los funcionarios y estableciendo porcentajes en su aplicación.
>
> Esta minuciosidad legislativa viene motivada por la inactividad ejecutiva en dar cumplimiento al mandato contenido en la Ley Foral 15/2010 de disminuir la diferencias salariales existentes en el mismo empleo y en el respeto a los acuerdos colectivos logrados a lo largo de los años y que en una época económicamente convulsa como la actual pueden ser suprimidos con irreverencia a los derechos de los trabajadores.
>
> La nueva regulación de las retribuciones se hace con un respeto absoluto a la situación económica ya que lo que se produce es una mejor distribución de la cuantía asignada a la Policía en su conjunto pero en ningún caso un aumento. Destacar en este extremo que hay que tener en cuenta que 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.
>
> Sin renunciar a un reconocimiento a su labor y a una progresiva equiparación con sus homónimos, no es el momento de regular en contra de la situación actual pero sí de dar respuesta a la necesidad de un Cuerpo de unas retribuciones más equiparadas entre quienes desempeñan las mismas funciones para la ciudadanía en nuestra Comunidad. Todo esto se hace como debe hacerlo una ley, fijando las bases sobre las que posteriormente el Gobierno deberá ejercer sus facultades de aplicación".

La citada Ley Foral 15/2015, de 10 de abril, modificó el artículo 50 de la Ley Foral de las Policías de Navarra, referente a las "retribuciones", y el artículo 51, referente a las "retribuciones complementarias". Asimismo, modificó la disposición adicional novena de la Ley Foral de las Policías de Navarra, estableciendo:

> "Disposición adicional novena. - Retribuciones.
>
> El resto de Cuerpos de Policía de Navarra se regirán por lo establecido en esta disposición adicional.
>
> En cada Cuerpo de Policía de Navarra, el montante total de los complementos existentes en la actualidad para los distintos empleos de dicho Cuerpo deberá ser distribuido en su totalidad conforme al sistema de retribuciones aprobado en la presente ley foral sin que suponga aumento presupuestario en la partida de retribuciones de cada Administración y tendiendo a los complementos de puesto de trabajo mínimos marcados para la Policía Foral en el artículo 51.2 de esta ley foral en cada uno de los diferentes empleos existentes.
>
> Al complemento de puesto de trabajo que resulte de la aplicación de esta distribución en los Cuerpos de Policía de Navarra se le podrá aplicar una bajada de hasta un 4 por 100, resultante de la subida del complemento específico del 41 por

> 100 actual al 45 por 100, para todos los Cuerpos de Policía de Navarra.
>
> Las posibles diferencias máximas del 7 por 100 a las que hace referencia el artículo 51.2 deberán ser negociadas con los representantes sindicales y establecidas con posterioridad a la realización de un estudio de cada puesto de trabajo y sus peculiaridades y adaptadas a este sin que en la actualidad puedan suponer aumento del montante total".

Finalmente, la disposición final segunda de la Ley Foral 15/2015 estableció, en relación con las modificaciones del régimen retributivo de los cuerpos de policía (y también del régimen de jornadas), lo siguiente:

> "Disposición Final Segunda. Retribuciones y régimen de jornadas.
>
> El Gobierno de Navarra adaptará las retribuciones y el régimen de jornadas de los funcionarios de los Cuerpos de Policía de Navarra a los criterios contenidos en los artículos de la presente ley foral con fecha 1 de enero de 2016."

Tanto de esta última previsión legal (la disposición final segunda), como de lo señalado en la exposición de motivos antes transcrita (especialmente, de su parte final), el Defensor del Pueblo de Navarra coligió lo siguiente:

a El legislador ha establecido un nuevo marco retributivo, que precisa, para ser completo y poder ser aplicado de forma efectiva, de la colaboración del Poder Ejecutivo (en tal sentido se entiende lo señalado respecto a que se estaban aprobando por ley "unas bases sobre las que el Gobierno deberá ejercer sus facultades de aplicación").

b Esta colaboración se concreta en el deber que establecía la disposición adicional segunda de la ley foral, según el cual el "Gobierno de Navarra" debía adaptar las retribuciones y el régimen de jornadas de los funcionarios de los "Cuerpos de Policía de Navarra", fijándose el término temporal del 1 de enero de 2016.

Como puede verse, la disposición final segunda remitía, en cuanto a su destinatario, al "Gobierno de Navarra" y, en cuanto a su objeto, al deber de adaptar las "retribuciones de (...) los funcionarios de los Cuerpos de Policía de Navarra".

La referencia a los "Cuerpos de Policía de Navarra" ha de ponerse, a su vez, en relación con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley Foral de Policías de Navarra, que establece una serie de definiciones a los efectos de esta norma. Concretamente, según dispone la letra b) de dicho artículo, se entiende por "Cuerpos de Policía de Navarra: La Policía Foral de Navarra y los cuerpos de policía local de Navarra".

Por tanto, esta institución interpreta que el deber recogido en la disposición final segunda remitía al ejercicio por parte del Gobierno de Navarra de su potestad normativa de naturaleza reglamentaria, por dos razones:

a El legislador estaba considerando que establecía un marco legal retributivo que precisaba ser desarrollado y completado por el Gobierno de Navarra, y

b El citado deber se establecía para el régimen de los distintos cuerpos policiales de Navarra (Policía Foral y Policías Locales), en una consideración de conjunto de los mismos.

El Defensor del Pueblo de Navarra subrayó que no es extraño en la materia de función pública (pues se está ante la regulación de los derechos y deberes de funcionarios públicos-) el desarrollo mediante reglamentos del Gobierno de Navarra de previsiones legales, y que estos reglamentos afecten tanto a funcionarios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, como a funcionarios de las entidades locales de Navarra: en este sentido, por ejemplo, el Decreto Foral

158/1984, de 4 de julio, por el que se aprueba el Reglamento provisional de retribuciones del personal al servicio de las Administraciones públicas de navarra, o el Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones Públicas de Navarra.

Posteriormente, la Ley Foral 25/2015, de 28 de diciembre, de modificación de la mentada Ley Foral 15/2015, cambió la redacción de la disposición final segunda de la Ley Foral 15/2015, que pasó a quedar ya así:

1 "El Gobierno de Navarra adaptará las retribuciones y el régimen de jornadas de los funcionarios de los Cuerpos de Policía de Navarra a los criterios contenidos en los artículos de la presente ley foral con fecha 1 de octubre de 2016.

2 No obstante, con el fin de dar cumplimiento al mandato legal, el Gobierno de Navarra modificará el Reglamento vigente de retribuciones y jornadas de conformidad a lo establecido en la presente ley foral, aplicándose las posibles diferencias retributivas entre los puestos de trabajo del mismo empleo a que diera lugar, que no superarán el 7 por 100 y que habrán de ser negociados con las organizaciones sindicales, tal y como establece el apartado cuarenta y cinco de la Ley Foral 15/2015 que incorpora la disposición adicional novena a la Ley Foral 8/2007, con efecto retroactivo a 1 de enero de 2016.

3 En todo caso el abono de las diferencias retributivas que pudiera tenerse que aplicar con efectos retroactivos se hará con cargo a los presupuestos del ejercicio de 2017 que apruebe el Parlamento de Navarra".

Como puede verse, el apartado primero mantiene el deber del Gobierno de Navarra de adaptar las retribuciones y el régimen de jornadas de los Cuerpos de Policías de Navarra, en los mismos términos que la precedente Ley Foral 15/2015, retrasando el término temporal establecido para su cumplimiento (al 1 de octubre de 2016).

El apartado segundo dispone que, "a fin de dar cumplimiento al mandato legal", el Gobierno de Navarra debe modificar el Reglamento vigente de retribuciones y jornadas, con efecto retroactivo de 1 de enero de 2016, conforme a las previsiones de la ley foral en cuanto a diferencias retributivas entre unos y otros puestos de trabajo, remitiendo a la disposición adicional novena de la Ley Foral de Policías que había incorporado la Ley Foral 15/2015.

La mencionada disposición adicional novena establece una serie de reglas relativa a las retribuciones del "resto de Cuerpos de Policía de Navarra", así como a la distribución del montante de los complementos en "cada Cuerpo de Policía de Navarra". El apartado tercero establece que el abono de las diferencias retributivas que puedan tenerse que abonar con efectos retroactivos, se hará con cargo a los presupuestos de 2017.

En definitiva, según entendió esta institución, el legislador ha venido a mantener lo previsto en la norma precedente, es decir, ha confirmado el mandato dado al Gobierno de Navarra para que adapte el régimen retributivo de los funcionarios de los Cuerpos de Policía de Navarra, lo que, como se ha apuntado anteriormente, conduce nuevamente al ejercicio de la potestad reglamentaria en la materia.

Por otra parte, tal y como se ha expuesto, el Tribunal Administrativo de Navarra, en relación con algunas reclamaciones retributivas formuladas por miembros de las Policías Locales, ha venido a sostener que, por efecto de la disposición legal de constante referencia, se hace preciso que, previamente, el Gobierno de Navarra apruebe la modificación de las normas sobre retribuciones para las policías locales, al igual que lo ha hecho para la Policía Foral de Navarra. De tal modo que, según el citado Tribunal, entre tanto, no existiría el derecho (ejercitable frente a la entidad local) a reclamar la aplicación del nuevo régimen de retribuciones.

El Defensor del Pueblo de Navarra también se ha pronunciado sobre el asunto con ocasión de una queja precedente, concluyendo que no cabe entender cumplido el mandato contenido en la disposición final segunda de la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril, en su redacción dada por la Ley Foral 25/2015, de 28 de diciembre, al no haberse establecido la necesaria adaptación del régimen de retribuciones y de jornadas de los funcionarios de los Cuerpos de las Policías Locales de Navarra a los criterios contenidos en los artículos de la Ley Foral de Policías de Navarra, tras las modificaciones introducidas por la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril.

Se señalaba en la resolución emitida por esta institución que el deber legal de proceder a la mencionada adaptación con respecto a los Policías Locales de Navarra no desaparece por la tramitación de un proyecto de ley foral en la materia, y que tal circunstancia, según se comprobaba, no había impedido la adaptación del régimen retributivo y de jornadas en el caso de la Policía Foral.

A la vista de todo lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra recomendó al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que adoptase las medidas que fueran precisas para dar completo cumplimiento al mandato recogido en la disposición final segunda de la Ley Foral de Cuerpos de Policía de Navarra, en su redacción dada por la Ley Foral 25/2015, de 28 de diciembre, de adaptar las retribuciones y el régimen de jornadas de los funcionarios de los Cuerpos de Policías Locales de Navarra.

En contestación a la recomendación formulada, el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, remitió un escrito en el que, entre otras cuestiones, indicaba que no compartía las conclusiones expuestas en la recomendación formulada, por cuanto, tal y como ya explicó en el informe remitido con anterioridad, la redacción de la disposición final segunda de la Ley Foral 15/2015, en su versión original, fue defectuosa tras una deficiente modificación de su texto por la aprobación de enmiendas que cambiaron tanto esta disposición final, como el resto de las que en origen conformaban la proposición de Ley Foral.

De esta forma, a criterio del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, queda acreditado que las referencias en plural y singular realizadas en las disposiciones finales de la Ley Foral 15/201 a los "Cuerpos de Policías de Navarra" como cuerpos del Gobierno de Navarra, son erróneas, y de su literalidad no puede llegarse a las conclusiones asumidas por el Defensor del Pueblo de Navarra.

A juicio del departamento, las incoherencias de una mala técnica legislativa no pueden llevar a interpretaciones y/o aplicaciones contra toda razón y coherencia con la distribución normativa de competencias, dado que el ordenamiento jurídico debe interpretarse en su conjunto. Así, de la interpretación literal del texto en vigor de la disposición final tercera de la Ley Foral 15/2015 en la que se obliga al Gobierno de Navarra a, "previa negociación colectiva", adaptar y "modificar sus correspondientes plantillas orgánicas a fin de adecuar las retribuciones de sus Cuerpos de Policía al régimen contenido en la presente ley foral" no puede ni debe concluirse que la obligación del Gobierno de Navarra respecto de las Policías Locales sea ejercer su negociación sindical, adaptar sus plantillas orgánicas y desarrollar otras medidas de gestión de personal o aprobación de retribuciones con redistribución de sus masas salariales cuando la normativa navarra y estatal en vigor establece que estas son competencias propias de las entidades locales.

Por otra parte, en cuanto a la modificación que de esta disposición final segunda de la Ley Foral 15/2015 se realizó por la Ley Foral 25/2015, se indica por parte del Departamento que se pretendió la ampliación del plazo de vigor del nuevo régimen normativo hasta el mes de abril de 2017, fecha en la que se debía presentar ante el Parlamento de Navarra un proyecto de Ley Foral de Policías Locales para trabajar conjuntamente ambas regulaciones, si bien el texto final se debió a las enmiendas in voce que se aprobaron en la sesión plenaria del Parlamento. En esta Ley Foral 25/2015 no se pretendió

subsanar las evidentes deficiencias de la Ley Foral 15/2015, ni confirmarlas, pues la premura en su redacción y en que pudiera entrar en vigor antes del 1 de enero de 2016, fecha inicialmente dispuesta para la entrada en vigor de las nuevas retribuciones, constituían el único objetivo del proyecto de Ley Foral presentado ante la Cámara.

Asimismo, se indicaba en el informe del departamento que el hecho de que la norma legal analizada establezca un régimen completo en materia retributiva sea inocuo para la pretendida necesidad de un posterior desarrollo reglamentario que competa exclusivamente al Gobierno de Navarra, por cuanto si la norma legal desarrolla todos los extremos de cada complemento retributivo, sus mínimos y máximos, el modo en que se debe proceder a la redistribución de su masa salarial, y las retribuciones que corresponden, nada hay que desarrollar reglamentariamente.

A criterio del departamento, los conceptos que se exponían en la recomendación como ejemplos de aspectos que deben necesitar un desarrollo reglamentario se encuentran debidamente acotados en la norma legal y solo requieren una labor de cálculo aritmético que debe hacerse por cada entidad local, en relación a sus presupuestos y a los conceptos retributivos y cuantías que en la actualidad están aplicando a sus Policías Locales, y que son fruto de la negociación que cada entidad local ha llevado a cabo a lo largo de los años en el marco de la Ley Foral 8/2007 de las Policías de Navarra, no siendo por tanto el Gobierno de Navarra competente para realizar tales actuaciones. Cuestión diferente, es que en la Policía Foral de Navarra, la única Policía del Gobierno de Navarra, al existir un Reglamento de Jornadas, Horarios y Régimen Retributivo de los miembros del Cuerpo de la Policía Foral de Navarra aprobado por Decreto Foral 1/2005, de 10 de enero, debía el Gobierno de Navarra, ante el nuevo marco normativo, derogarlo y regular nuevamente aquellas cuestiones de carácter organizativo y referidas a las asignaciones de las retribuciones complementarias legalmente establecidas en sus distintas unidades y empleos en razón de su singular organización. El Decreto Foral 79/2016 no incorpora un desarrollo reglamentario sobre los conceptos retributivos establecidos por la Ley Foral 15/2015, sino que desarrolla cuestiones relativas a la potestad de autoorganización de la Policía Foral, cuestiones que en ningún caso podrá o deberá regular el Gobierno de Navarra en relación a las Policías Locales, en el actual marco normativo de Policía y de Administración Local de Navarra, por exceder claramente de sus competencias, ya que en todo caso tales decisiones corresponderán a los Plenos Municipales, a las Alcaldías y a las Jefaturas de las Policías Locales.

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por no aceptada la recomendación y puso fin a sus actuaciones en este asunto.

4.3.22. Acceso universal a la sanidad pública.

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de España.

Materia: Sanidad.

Actuación: Solicitud de actuación.

En el mes de diciembre de 2017, el Tribunal Constitucional declaró inconstitucional, por razones de competencia, un decreto-ley de la Comunidad Valenciana que permitía el acceso universal a la sanidad pública.

La norma autonómica citada daba cobertura legal al acceso a la sanidad del conjunto de la población, incluidas las personas inmigrantes en situación irregular, y fue declarada inconstitucional al entender el Tribunal Constitucional que invadía el ámbito material reservado al Estado, por colisionar con el contenido del 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, que tiene carácter de legislación básica.

Mediante otra sentencia, y por similares razones, el Tribunal Constitucional declaró inconstitucional otra norma afín de la Comunidad Autónoma Vasca.

Según aparecía en los medios de comunicación, un número elevado de entidades sociales que actúan en el ámbito de la salud rechazaron estos pronunciamientos del Tribunal Constitucional, por entender que contravenían el derecho constitucional a la salud y la Declaración Universal de Derechos Humanos. Las entidades sociales denunciaban que la exclusión sanitaria de una parte de la población pone en riesgo la salud de miles de personas, no se acomoda a las medidas básicas en materia de salud pública y supone una restricción de derechos de colectivos especialmente desfavorecidos.

En el caso de Navarra, previamente a la aprobación del Real Decreto-ley 16/2012, el Parlamento de Navarra aprobó 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. El artículo 11 de la ley foral, al definir los titulares del derecho a la asistencia sanitaria pública que presta la Comunidad Foral de Navarra, establece que la asistencia sanitaria es de cobertura universal y que se extiende, en todos sus niveles y modalidades, por igual, a todas las personas que residan en los municipios de Navarra y que "también se extiende a los inmigrantes que residan en los municipios de Navarra con independencia de su situación legal o administrativa."

Posteriormente a la aprobación del citado Real Decreto-ley, el Parlamento de Navarra aprobó 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. Esta última ley vino a ratificar la voluntad del Parlamento de Navarra de garantizar una asistencia sanitaria basada en el principio de acceso universal.

A juicio del Defensor del Pueblo de Navarra, independientemente de la postura que pueda sostenerse en relación con las controversias por razones competenciales que se han suscitado, con criterios de justicia material y de protección de los derechos constitucionales de las personas por los que hay que velar (el derecho a la protección de la salud y el derecho a la integridad física y moral, particularmente), ha de mantenerse que las normas que declaran la universalidad de la atención sanitaria constituyen un "plus" de protección en el seno de un Estado social y democrático de Derecho. Así, muchos expertos en la materia han destacado lo inconveniente de establecer restricciones en el acceso a las prestaciones sanitarias, tanto por razones derivadas de la dignidad y derechos personales, como por razones de salud pública.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Defensor del Pueblo expresando que, a su criterio, 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, afecta negativamente al funcionamiento de la sanidad pública y a los derechos de personas residentes y que se relacionan con la Administración, por poder impedir que la prestación sanitaria se reconozca, en todos sus niveles de atención (no solo en situaciones de urgencia), conforme al principio de universalidad en el acceso, como es voluntad de una gran parte de las Comunidades Autónomas, entre ellas la Comunidad Foral de Navarra Asimismo, le expresó la preocupación que suscitaba la anulación de las distintas normas autonómicas que habían establecido un derecho de acceso a la atención sanitaria con carácter universal, por la desprotección en que podían encontrarse miles de personas que hasta ahora disfrutaban pacíficamente de este derecho en su integridad, y también por la desprotección en que podía encontrarse el resto de la población por un deficiente control de enfermedades potencialmente contagiosas, si no se prestaba servicio a toda la población a través de los recursos sanitarios disponibles.

Por todo ello, se solicitó al Defensor del Pueblo que iniciase una actuación ante el Ministerio competente en materia de sanidad, con el fin de que se valorase promover una modificación 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, en la medida en que el mismo se opusiese o pudiera ser interpretado

como contrario al principio de acceso a la sanidad en plenitud de garantías de las personas residentes, cualquiera que sea su edad, nacionalidad o situación legal o administrativa.

El Defensor del Pueblo de España acusó recibo del escrito remitido e informó que iba a proceder a su estudio para decidir si lo admitía a trámite o no.

4.4. XXXII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO.

El Defensor del Pueblo de Navarra se reunió con las demás Defensorías del Pueblo, estatal y autonómicas, para la celebración de las XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar los días 3 y 4 de octubre en Santiago de Compostela, y que versaron sobre el "Derecho de acceso a la información pública y transparencia".

Las jornadas sirvieron para constatar que uno de los aspectos básicos de la transparencia administrativa está constituido por el reconocimiento a la ciudadanía de un derecho de acceso a la información pública. Este reconocimiento supone un cambio sustantivo en la cultura de la transparencia que obliga a los operadores jurídicos a redefinir su posición ante el mismo, también a los defensores del pueblo, en tanto que son garantes del respeto por parte de las administraciones públicas de todos los derechos reconocidos a los ciudadanos, incluido el derecho de acceso a la información pública.

Al término de las jornadas, los Defensores alcanzaron las siguientes conclusiones:

Primera. Los defensores del pueblo consideran que las defensorías son instituciones garantistas generalistas concebidas para la protección de todos los derechos, incluidos el derecho a una buena administración, a la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos y a su prerrequisito, el acceso a la información pública. Por este motivo, constituyen instituciones idóneas e imprescindibles para asumir y ejercer las funciones de control de la eficacia de estos derechos, así como de promoción y divulgación de la cultura de la transparencia.

Segunda. España debe ratificar el Convenio del Consejo de Europa sobre el Acceso a los Documentos Públicos de 2009. Resulta urgente la aprobación del Reglamento de desarrollo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, al amparo de lo dispuesto en su disposición final séptima.

Tercera. El derecho de acceso a la información pública debe ser reconocido como un derecho fundamental y, en todo caso, como un derecho autónomo dotado de una protección jurídica efectiva y adecuada a través de medios e instrumentos rápidos, ágiles y eficaces.

Cuarta. La amplitud e indeterminación de los límites al derecho de acceso y de las causas de inadmisión de las solicitudes recogidas legalmente pueden suponer un riesgo para la efectividad de aquel, por lo que es necesaria una reducción o, cuando menos, una mayor concreción de unos y otras. En todo caso, su interpretación debe ser siempre restrictiva.

Quinta. Las entidades privadas prestadoras de servicios de interés general y los concesionarios de servicios públicos deberían quedar sujetos a la normativa de transparencia en todo aquello que sea relevante para la prestación del servicio. Esta información no solo debe proporcionarse de forma indirecta, previo requerimiento de la Administración en la forma prevista en el artículo 4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, sino también directamente por la propia entidad privada a través de la publicidad activa y de la resolución de las solicitudes de acceso a la información que reciban relativas al servicio prestado.

Sexta. Con la finalidad de reforzar el derecho de acceso a la información de los ciudadanos, se considera que el silencio administrativo en su ejercicio ante la Administración debería ser siempre positivo, aun con las limitaciones que ello tiene ante una inactividad material.

Séptima. La disposición adicional primera de la Ley estatal de transparencia está generando mucha confusión en su aplicación. Consideramos que esta disposición debería modificarse para que esta Ley se aplique no solo de forma supletoria, sino plena, en todas aquellas materias y procedimientos que tengan una normativa específica de acceso a la información pública, salvo que esta resulte más favorable para el ciudadano.

Octava. El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno y el resto de instituciones autonómicas de nueva creación con competencia para resolver las reclamaciones en materia de acceso a la información pública deben tener la facultad de imponer multas coercitivas para lograr el cumplimiento efectivo de sus resoluciones por parte de la Administración.

Novena. La Ley estatal de transparencia no ha modificado la Ley reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa. Es necesario que se reforme cuanto antes esta última Ley, considerando la larga duración de los procedimientos y lo elevado de sus costes (tasa para personas jurídicas, abogado, procurador y posible condena en costas si se pierde el litigio), incluso en el procedimiento especial de protección de derechos fundamentales cuando es ejercido por cargos electos.

Décima. Los defensores del pueblo pueden intervenir siempre para intentar lograr el cumplimiento efectivo por parte de la Administración pública de las resoluciones estimatorias de las reclamaciones dictadas por las instituciones u órganos administrativos de control de la transparencia. También pueden intervenir, en las comunidades autónomas en las que el silencio es positivo, para procurar que las administraciones cumplan las resoluciones estimatorias presuntas de acceso a la información.

Decimoprimera. Los defensores del pueblo no están vinculados por los criterios de interpretación de las leyes de transparencia fijados o aprobados con carácter general por estas instituciones u órganos administrativos de control.

Decimosegunda. Las instituciones u órganos administrativos de control de transparencia están obligados a colaborar con los defensores del pueblo y a facilitar toda la información requerida, así como a comunicar sus resoluciones al defensor del pueblo correspondiente cuando así se prevea.

Decimotercera. Los defensores del pueblo conocerán de las quejas o reclamaciones presentadas por el mal funcionamiento de las instituciones u órganos administrativos de control de la transparencia y, en su caso, de las recibidas en relación con las resoluciones adoptadas por estas.

Decimocuarta. También el control de la publicidad activa debe ser un objetivo de la intervención supervisora de las defensorías en el ámbito de la transparencia, tratando de garantizar no solo que se publique la información exigida por la normativa, sino también que esta publicación responda a las características previstas en las leyes, entre las que se encuentra su carácter reutilizable y accesible para las personas con discapacidad.

Por su parte, todas las instituciones u órganos administrativos de control deben tener reconocidas competencias específicas para actuar, de oficio o previa denuncia, ante cualquier incumplimiento de las obligaciones de publicidad activa; este incumplimiento debe estar tipificado como infracción y aquellos organismos de control deben encontrarse facultados para la tramitación e imposición de sanciones.

Decimoquinta. Es necesario establecer un marco legal básico de las relaciones de los grupos de interés con los diferentes niveles de la Administración, garantizando un desarrollo normalizado de las mismas, así como su conocimiento por la ciudanía.

4.5. 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.

4.5.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.

A Actividad reglamentaria y de planificación.

En 2016, el Departamento de Derechos Sociales informó que, como especificidad en el ámbito del acogimiento familiar, había 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.

En 2017 concluyó el procedimiento de elaboración de la citada norma, con la aprobación de la Orden Foral 91/2017, de 7 de marzo, del Consejero de Derechos Sociales, por la que se desarrolla el servicio de acogimiento familiar regulado en el Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, en la modalidad de acogimiento familiar especializado (Boletín Oficial de Navarra número 65, de 3 de abril de 2017).

El contenido de la regulación contempla, en esencia:

- El objeto de la norma, que es el desarrollo de una especialidad de la figura del acogimiento familiar, recogido en el Anexo G.4 del Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, como prestación garantizada y como medida de acogimiento de menores con dificultades especiales que necesitan ser atendidos por familias con una preparación específica.

- La definición del acogimiento en familia especializada y los requisitos que han de reunir las familias.

- La determinación de los menores beneficiarios del acogimiento especializado.

- Los compromisos, derechos y deberes de la relación de acogimiento especializado.

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 y, si fuera preciso, a revisar aquellos aspectos que se considere que pueden contribuir a una mejor garantía de los derechos de los menores.

En cuanto a la actividad de planificación y programación, en los años 2015 y 2016, el Departamento de Derechos Sociales informó acerca de la elaboración del II Plan de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia, cuya orientación, se explicaba, era procurar un cambio de paradigma en los procesos de intervención. En los informes anuales precedentes, se hacía referencia a este proceso de elaboración del citado Plan.

A lo largo de 2017 ha continuado el proceso de elaboración y, mediante Acuerdo del Gobierno de Navarra de 14 de febrero de 2018, se ha aprobado el II Plan de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia. Se trata de un documento estratégico que establece el modelo de actuación y las acciones a llevar a cabo en materia de protección a la familia y a la infancia a lo largo del periodo 2017-2023, y que, según explica el Departamento de Derechos Sociales, obedece a las siguientes razones:

- Existencia de un plan de protección a la infancia y un plan de apoyo a la familia con 15 y 16 años de vigencia.

- Necesidad de unificar en una misma estrategia las políticas de apoyo a la familia con las actuaciones dirigidas a la prevención, promoción y atención a la infancia y adolescencia, esto es, desde el convencimiento que nada de lo que ocurra a la infancia puede ser ajeno a la familia.

- Necesidad de establecer un modelo básico y consensuado de trabajo en red que implique a las entidades públicas, los sistemas de protección social, las entidades del tercer sector sin ánimo de lucro, así como el conjunto de asociaciones que conforman la red social y comunitaria, de manera que sea posible llevar a cabo un modelo de atención integral e integrado en el espacio educativo, social y sanitario.

- Un cúmulo de nuevas realidades y problemáticas emergentes a las que el actual modelo no ha podido prestar la atención necesaria: transformaciones en la estructura y modelo familiar, conciliación de la vida familiar y laboral, las personas con discapacidad, la población de origen extranjero, perspectiva de género, pobreza infantil, violencia de género entre iguales, exposición a la violencia de los progenitores, violencia filioparental...

- Un modelo de intervención en las situaciones de desprotección a la infancia más centrado en desarrollo de estrategias de carácter preventivo-promocional.

- Necesidad de establecer una perspectiva universal y una actuación con carácter intersectorial en los programas, servicios y estrategias de intervención.

- Necesidad de establecer servicios de atención temprana y detección precoz dirigidos a ofrecer apoyo suplementario a las familias desde el momento del nacimiento y durante los primeros años de vida del menor (0 a 6 años), una fase crítica del desarrollo que tiene un impacto de largo alcance en las capacidades cognitivas, emocionales y sociales de los niños y niñas en etapas posteriores de la infancia, la adolescencia y la edad adulta.

- Necesidad de constituir el espacio comunitario como contexto referencial para todas las actuaciones, impulsando, fortaleciendo y consolidando procesos y cauces de participación ciudadana, organización comunitaria, coordinación interinstitucional y gestión e intervención colectiva de las situaciones de dificultad.

- La oportunidad de establecer programas y actuaciones de recuperabilidad y mejora parental mediante la implementación de programas de parentalidad positiva llevados a cabo desde el espacio sociosanitario.

- Necesidad de establecer un marco de actuación en el que las políticas de apoyo a la familia, la defensa de los derechos de la infancia y la participación de los niños, niñas y adolescentes se establezcan como ejes transversales de todas las actuaciones.

- Como complemento al desarrollo del II Plan integral de Apoyo a la Familia y la Infancia, también

en lo que se refiere a la actividad de programación, según se explica por el Departamento de Derechos Sociales, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones y objetivos:

- Implementación del EAIA de la Comarca de Pamplona, Zona Norte, Noreste y Noroeste, completando su extensión al conjunto de áreas de Servicios Sociales.

- Aumento de un 50% de la intensidad de actuación de los EAIA de Estella, Tafalla y Tudela.

- Implementación de un punto de encuentro familiar para las áreas de Estella y Tafalla.

- Desarrollo del acogimiento familiar especializado como modalidad complementaria al acogimiento familiar tradicional.

- Dotación de más apoyos y formación a las familias acogedoras.

- Establecimiento de un catálogo de buenas prácticas profesionales, así como de programas de eficacia probada.

- Continuar con el programa de acogida de urgencia en familias para menores con edad inferior a 7 años que deben ser objeto de valoración ante una posible situación de desprotección.

- Potenciar los programas de autonomía para menores en acogimiento residencial, facilitando nuevos recursos para ellos y su mejor adaptabilidad.

- Impulsar medidas para la adopción de niños y niñas con necesidades especiales.

- Especializar recursos, profesionales y modelos de trabajo.

Esta institución valora positivamente la orientación del citado II Plan de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia, y, particularmente, las actuaciones de prevención, a fin de minimizar la actuación en fases más avanzadas de desprotección y que conllevan medidas de mayor intensidad e impacto emocional. Asimismo, la institución celebra que se haya producido la aprobación del Plan, como se sugería en el anterior informe anual.

Igualmente, se consideran adecuadas las líneas de actuación específicas que se relatan y que continúan poniendo el énfasis en la especialización de los recursos del sistema de protección de menores, en lo necesario de que la intervención, de ser precisa, se produzca de forma temprana, y en lo conveniente de potenciar las modalidades de acogimiento familiar, que eviten la institucionalización de los menores.

Como se viene indicando en informes anuales precedentes, en relación con la actividad de planificación y programación, se 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.

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, en el contexto de elaboración del II Plan de Apoyo a la Familia, a la Infancia y a la Adolescencia, se ha incluido un área de actuación en esta materia, con colaboración con las entidades que actualmente integran la Alianza por los derechos de la infancia.

Esta institución valora la labor desarrollada en este ámbito y anima a desplegar iniciativas de promoción y divulgación de los derechos de los menores.

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 ha venido contando 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 la información facilitada por el Departamento de Derechos Sociales referente al ejercicio 2017, se ha trabajado en particular en los siguientes ámbitos:

- Instrumentos de colaboración: en el marco de la elaboración del II Plan Integral de Apoyo a la Familia, a la Infancia y a la Adolescencia, se han establecido nueve mesas sectoriales de colaboración y participación en el diseño, puesta en marcha y seguimiento de medidas preventivas ante situaciones de desprotección y conflicto social.

- Modelo de actuación: el documento estratégico desarrollado supone un cambio de paradigma respecto al modelo tradicional de actuación del sistema (prevención en lugar de reparación del daño, universalidad en lugar de intervención focalizada en la demanda, intervención temprana en la etapa de 0 a 3 años en lugar de intervención en edades tardías, acogimiento familiar en lugar de acogimiento residencial, desarrollo de los programas de preservación familiar y recuperabilidad parental, intervención interdepartamental en lugar de intervención focalizada en el sistema de servicios sociales...).

- Herramientas y recursos técnicos: desarrollo de una única herramienta de valoración de las situaciones de dificultad o conflicto social, desarrollo de un modelo básico y consensuado de trabajo en red en todas las áreas de servicios sociales, formación continua del personal de salud, educación y servicios sociales, desarrollo e implementación de programas de eficacia probada.

- Programas implementados: implementación de los EAIA para todas las áreas de servicios sociales, implementación de un nuevo punto de encuentro familiar para las áreas de Tafalla y Estella; e implementación de los programas de autonomía para menores finalistas del sistema de protección a la infancia.

Esta institución, en línea con lo expresado en informes anuales precedentes, valora positivamente las medidas de mejora de la coordinación y prevención referidas, animando 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.

La institución ve conveniente insistir, finalmente, en lo 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, de 5 de diciembre.

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 2017, sería de 1.705 menores, sensiblemente superior a la de años anteriores (1.446 menores en 2016, 1.413 menores en 2015 y 2014, 1.267 menores en 2013 y 1.206 menores en 2012).

La cifra confirma la tendencia al alza de los últimos años (incremento aproximado del 40% en cinco años), y pone de manifiesto que existe un relevante, y creciente, número de menores atendidos por el sistema de protección.

Al contrario que lo acontecido en el ejercicio anterior, se reduce el peso relativo de los casos en que existe separación del núcleo familiar y, por tanto, asunción de la guarda por la Administración pública (751 menores en 2017, de un total de 1.705 menores, lo que supone un porcentaje aproximado del 44% frente a 739 menores en 2016, de un total de 1.446 menores, suponiendo un porcentaje aproximado del 51%). El porcentaje vuelve a un nivel similar al de 2015 (657 menores en 2015, de un total de 1.413 menores, suponiendo un porcentaje del 46%).

Se constata, en resumen, que, en 2017, se ha intervenido y atendido a más menores, dato indicativo de que se está ante una problemática que debe ser convenientemente ponderada por los poderes públicos. Al mismo tiempo, se aprecia que, en términos relativos, se ha incrementado el peso de las modalidades de intervención que no conllevan separación del núcleo familiar, lo que cabe considerar indicativo de un refuerzo de la intervención en fases de desprotección tempranas, siendo este un aspecto que ha de calificarse de positivo, y que coincide con las líneas de actuación que vienen siendo objeto de sugerencia en anteriores informes anuales.

Procede insistir 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.

Asimismo, las cifras de menores atendidos por el sistema de protección y, en particular, el relevante crecimiento apreciado el último año, continúan ratificando lo preciso de dotar de suficientes medios a los órganos administrativos y equipos de intervención actuantes.

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 2017, fueron declarados en situación de desamparo 90 menores. La cifra es significativamente superior a la de los años precedentes (40 menores en 2016, 35 menores en 2015, 19 menores en 2014, 21 menores en 2013 y 32 menores en 2012), confirmándose la tendencia al alza apreciada en el ejercicio anterior.

Como se ya se viene apuntando, es deseable que se intensifiquen las medidas tendentes a evitar, en lo posible, las situaciones de desamparo, que suponen un mayor grado de desprotección y, por ende, de intervención.

Por otro lado, han sido seis las declaraciones de remoción de desamparo, por cese de las causas que lo determinaron (en el año 2016, fueron cuatro casos, y, en el año 2015, dos casos). 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. En relación con esta cuestión, la institución considera positivo que, entre las líneas de actuación planificadas, se haya incluido, como se ha recogido anteriormente, el establecimiento de programas y actuaciones de recuperabilidad y mejora parental.

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 pública, 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, 1.134 familias recibieron algún tipo de apoyo en el ejercicio 2017 (en 2016, el dato era de 844 familias). 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 pone 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, y, en su evolución, como es lógico, coincide con la tendencia alza apreciada en las cifras de menores atendidos por el sistema de protección,

Todo ello hace preciso que se evalúe si los recursos con que actualmente cuenta el sistema de protección de menores son adecuados y suficientes para las necesidades de dicho sistema. En todo caso, se insiste en lo aconsejable de 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 deslin-

dan 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 2016 y 2017, un leve incremento del total de menores en guarda (de 739 en 2016 a 751 en 2017). Crecen las situaciones de guarda provisional en centros o familias (de 240 en 2016 a 257 en 2017), y decrecen los acogimientos (de 499 en 2016 a 494 en 2017), si bien en ambas variables la modificación es de escasa entidad.

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 2017 es de 347, significativamente superior a la de los ejercicios anteriores (178 menores en 2015 y 253 menores en 2016). La evolución al alza del número de menores tutelados es sustancialmente coincidente con la apreciada en el indicador de menores en situación de guarda (la asunción de la tutela, medida de mayor intensidad, la lleva aparejada). No obstante, a tenor de los datos de 2017, ha de señalarse que se aprecia un incremento relativo de los casos de menores tutelados (el incremento de los casos de desamparo es significativamente superior al de los casos de guarda).

f Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formalizan a través del acogimiento.

En el año 2017, se formalizó el acogimiento de 174 menores, misma cifra que la de 2016 y 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 494 menores (499 menores en 2016, 461 menores en 2015, 485 menores en 2014 y 469 en 2013). Como puede apreciarse, la cifra se mantiene relativamente estable en los últimos años.

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 2017, el porcentaje de acogimientos familiares es del 46,3%. Este indicador, en 2016, era del 45,7%, en 2015, del 54,6%, en 2014, del 51%, en 2013, del 52%, y, en 2012, del 45%.

El dato expresa la dificultad para hacer valer la preferencia del legislador por el acogimiento familiar, habiendo de insistirse en lo conveniente de continuar adoptando medidas que favorezcan dicha modalidad de acogimiento familiar, para 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 mayoría de los casos se atiende mediante recursos residenciales (centros de observación y acogida), y continúa teniendo poco peso relativo el recurso de acogida a través de familias de urgencia (en 2017, 235 menores en centros residenciales de observación y acogida, y 22 menores en familias de urgencia, y, en 2016, 225 menores en centros residenciales de observación y acogida, y 15 menores en familias de urgencias). Como aspecto positivo, cabe destacar que los casos de menores atendidos en familias de urgencia han crecido de forma significativa en el último año (22 casos en 2017, frente a 15 casos en 2016)

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 2017, el porcentaje de los primeros es del 58,9%, inferior al de años anteriores (64,4% en 2016 y 67,4% en 2015). Crecen los casos de atención en familia ajena (de 81 a 94), y decrecen los casos de atención en familia extensa (de 147 a 135), influyendo ambos aspectos en el relevante descenso apreciado en el porcentaje que se ha señalado.

Por ello, 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 2017, se produjeron 8 adopciones nacionales (7 en 2016 y 3 en 2015) y 22 adopciones internacionales (15 en 2016 y 30 en 2015).

Asimismo, se emitieron 37 certificados de idoneidad nacional (11 en 2016 y 16 en 2015) y 37 certificados de idoneidad internacional (40 en 2016 y 22 en 2015).

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 2017, se encontraron en esta situación 815 menores, según los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales. Se han incluido en el cómputo, para mantener la homogeneidad en la comparativa, los datos referentes a menores de 14 años con diligencias penales preliminares (250 casos), que se añaden a los datos de menores en conflicto en centros de observación y acogida y de menores en conflicto en otros programas del sistema de protección.

Comparando las cifras con las de los ejercicios anteriores, vuelve a ponerse de manifiesto un incremento muy notable (556 casos en 2015 y 728 menores en 2016).

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, y a 565, en 2017, por lo que, como se ha apuntado, se está ante una tendencia al alza relevante.

El dato confirma 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 2017, fueron 36 los menores en programas de autonomía en medio abierto (27 en 2015 y 19 en 2016). Señalar que, en el informe del Departa-

mento, se añaden a esta cifra 45 menores en situación de acogimiento residencial y destinatarios también de programas o medidas de autonomía (en 2016, esta misma variable era de 42).

Se aprecia, por lo tanto, que crecen las cifras relativas estos programas, animando la institución a insistir en las actuaciones y medidas adoptadas en este ámbito, habiendo sido destacada en precedentes informes 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 2017, se dictaron 325 medidas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores incluidos en dicho sistema, cifra superior a la de años anteriores (242 medidas en 2015 y 251 medidas en 2016). Asimismo, que fueron 44 los menores afectados por medidas de internamiento (36 casos en 2015 y 39 casos en 2016).

El incremento 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 situacio-

4.5.2. 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	2017
Menores en guarda	**Acogimiento residencial o familiar**	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494
	Guarda provisional (COAS)	120	147	180	164	197	184	174	179	225	235
	Guarda provisional familias de urgencia						2	7	17	15	22
	Total	535	599	638	714	735	655	666	657	739	751
Menores en centros de día		25	26	31	27	26	30	46	25	26	27
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)		119	165	153	132	175	152	181	212	176	270
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)		32	25	30	32	28	28	30	24	25	41
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	580
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA			56	22	14	18	44	40	27	19	36
TOTAL		336	466	405	446	471	612	747	756	707	954
TOTAL MENORES		871	1065	1043	1160	1206	1267	1413	1413	1446	1705

nes que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente).

II. Familias atendidas por los EAIAs.

			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	Estella	Familias	59	58	58	70	72	73	84	88	91	140
EAIA	Tafalla	Familias	37	50	45	60	56	58	75	65	69	96
	Tudela	Familias					5	77	97	110	106	162
	Total		**96**	**108**	**103**	**130**	**133**	**208**	**256**	**263**	**266**	**398**

III. Familias acogedoras y que reciben apoyo técnico.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Familias acogedoras	197	202	242	198	218	210	210	217	198	190

IV. Familias acogedoras que reciben ayuda económica.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
									150 (familias)	
Familias que reciben ayuda por acogimiento	124	135	188	151	156	153	181	194		186
									187 (menores)	

V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).						25	40	17	23	25
FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar	50	76	72	82	83	68	77	92	97	195
FAMILIAS PEA(se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).						28	30	24	25	28

VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
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	92

VII. Menores en situación de desamparo.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
DESAMPAROS DECLARADOS EN EL AÑO	20	29	44	38	32	21	19	35	40	90
TOTAL MENORES TUTELADOS	207	220	202	214	202	220	239	178	253*	347

* 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	2017
Acogimiento residencial	188	210	216	310	292	225	237	209	271	265
Acogimiento Familiar*	227	242	242	240	246	244	248	252	228	229
Total	**415**	**452**	**458**	**550**	**538**	**469**	**485**	**461**	**499**	**494**

*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	2017
Familia ajena	72	78	76	85	93	88	86	82	81	94
Familia extensa	155	164	166	155	153	156	162	170	147	135
Total	**227**	**242**	**242**	**240**	**246**	**244**	**248**	**252**	**228**	**229**

X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Acog. temporales	80	82	70	68	61	72	51	49	42	57
Acog. permanentes	147	160	172	172	185	172	197	203	186	172
Acog. Preadoptivos*	**16**	**17**	**7**	**8**	**9**	**9**	**7**	**0**	**0**	**No**

* Ley 26/2015, de 28 de julio (desaparece el acogimiento preadoptivo).

XI. Menores en situación de guarda provisional.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Centro de Observación y Acogida Argaray (dificultad)	55	48	69	64	65	56	55	64	67	90
Centro de Observación y Acogida Beloso (conflicto)	65	99	111	100	132	128	119	115	158	145
FAMILIAS URGENCIA						2	7	17	15	22
TOTAL	**120**	**147**	**180**	**164**	**197**	**186**	**181**	**196**	**240**	**257**

XII. Menores en conflicto.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Menores en COA conflicto	65	99	111	100	132	128	119	115	158	145
Menores en conflicto en otros programas (acogimiento residencial, PEA, PEIF, ETC...)	152	229	125	161	91	92	137	341	360	420
Total menores en conflicto	**217**	**328**	**236**	**261**	**223**	**220**	**256**	**456**	**518**	**565**

XIII. Menores en guarda.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
MENORES EN ACOGIMIENTO	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494	
COAS		120	147	180	164	197	184	174	179	225	235
Familias de urgencia								7	17	15	22
Total		**535**	**599**	**638**	**714**	**735**	**653**	**666**	**657**	**739**	**751**

XIV. Adopción nacional.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº menores con propuesta de adopción*:		10	12	7	8	16	9	10	8	10	8
	De Navarra	10	9	7	8	9	5	8	8	5	5
	Lista 0-2 años	8	7	3	3	2	3	2	3	2	
	De otras CCAA		3			7	4	2	0	5	3
Número de menores con propuesta de adopción de ANADP		10	9	10	8	10	5	8	8	5	5
Autos de adopción		9	9	15	6	7	14	15	3	8 (1 de ellas denegada)	8
Autos de adopción	Con propuesta de Navarra	7	9	11	6	5	12	7	3	5	5
	De otras CCAA	2		4		2	2	8	0	2	3
Familias solicitantes		126	68	66	41	30	21	34	15	11	16

*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	2017
CERTIFICADOS IDONEIDAD NACIONAL	8	6	3	4	5	2	23	16	11	37

XV. Adopción internacional.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Familias solicitantes	126	84	81	45	46	18	29	19	23	21
Certificados idoneidad	130	140	71	93	70	59	56	22	40	37
Menores adoptados	76	75	65	65	45	49	27	30	15	22
Total menores adoptados en Navarra	845	920	985	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238
Menores con seguimiento	249	222	227	279	232	205	174	175	132	160

XVI. Menores con apoyo de la Administración.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
MENORES CENTRO DÍA	25	26	31	27	26	30	46	25	26	27
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)	119	165	153	132	175	152	181	212	176	270
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)	32	25	30	32	28	28	30	24	25	41
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	580
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA		56	22	14	18	44	40	27	19	36
TOTAL	336	466	405	446	471	612	747	756	707	954

* 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	2017
MEDIO ABIERTO *	335	336	336	362	288	303	321	242	251	325
INTERNAMIENTO	36	29	38	31	21	43	54	36	39	44

* 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.

4.5.3. 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.

Asimismo, ve oportuno trasladar al Departamento de Derechos Sociales las siguientes sugerencias:

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 postulaba la elaboración de una nueva ley foral de promoción, atención y protección a la infancia y la adolescencia.

2 Poner en marcha las medidas y líneas de actuación previstas en el II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, recientemente aprobado.

3 Evaluar la dotación 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 más precisa, si cabe, a tenor de la tendencia al alza que se aprecia en los principales indicadores de actividad de 2017, que confirma la evolución de años anteriores.

Se hace preciso que el sistema de protección del menor cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y se sugiere que, de ser posible, se refuercen las dotaciones actuales.

Señalar que, sobre este punto, el Parlamento de Navarra aprobó el 4 de marzo de 2016 varias resoluciones en las que postulaba 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, a fin de favorecer la permanencia en el medio familiar propio o, en su defecto, en familias de acogida. Como se ha apuntado, los datos de 2017 ponen de manifiesto un incremento de los casos de desamparo y vuelven a ser indicativos de la dificultad para hacer valer la preferencia por el acogimiento familiar.

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 Continuar con las líneas de actuación de mejora de 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 insiste en lo conveniente de reforzar también la coordinación con las entidades de iniciativa social que actúen con menores.

7 Ejecutar, en este ámbito también preventivo, actuaciones o programas en el ámbito de la sensibiliza-

ción social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales y del de ocio.

8 Seguir reforzando la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de las mismas, procurando, en lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la separación del menor de su ámbito familiar y, en su caso, en declaraciones de desamparo. Asimismo, potenciar el apoyo a las familias con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural.

9 Reforzar el contacto, la información y, en su caso, el apoyo, a las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo o 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 Continuar promoviendo la modalidad de acogimiento familiar (con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedores, de apoyo económico, etcétera), y potenciando recursos específicos vinculados a la citada modalidad de acogimiento, 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 Seguir reforzando 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 Analizar el incremento de menores en conflicto social y sujetos al sistema de reforma, y 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.

De estas sugerencias se dará traslado al Departamento de Derechos Sociales, a efectos de conocer si las acepta o no, de conformidad con el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

capítulo 5

propuestas ciudadanas para la mejora de los servicios públicos

5.1. DATOS GENERALES.

Como ha quedado reflejado en anteriores informes anuales, desde el año 2008 la institución promueve la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios, que, en algunos casos, incluso se transforman en propuestas de modificación normativa.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado **306** propuestas de mejora. De ellas, **seis** corresponden al año 2017.

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

De las nueve propuestas gestionadas (las seis presentadas en 2017 y tres pendientes de 2016), 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 siete restantes fueron tramitadas ante las Administraciones públicas de Navarra.

En dos de estos siete casos, la propuesta fue aceptada por la Administración. Otra propuesta no fue aceptada por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y en una tercera no se apreció una vulneración de derechos.

En los tres casos restantes, el Defensor del Pueblo de Navarra dictó una resolución favorable a la propuesta en cada caso: las Administraciones no aceptaron dos resoluciones y aceptaron una.

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

- **Educación: 2** (valoración de la posibilidad de posponer la escolarización de niños prematuros, y modificación del actual sistema de becas).
- **Transparencia: 1** (falta de comunicación entre Administraciones públicas y de actualización de **sus bases de datos).**
- **Acceso a un empleo público: 1** (mejoras en procedimientos de selección de personal; en especial, en relación a personas con discapacidad).
- **Salud: 1** (modificación del método de identificación de recién nacidos).
- **Juegos y espectáculos públicos: 1** (control del uso de máquinas de juego y apuestas deportivas).

En el siguiente cuadro, se identifican las propuestas gestionadas y su resultado:

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Propuestas pendientes a 31 de diciembre de 2016			
Función pública	Ascenso de los vigilantes de carreteras al nivel C	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia. Departamento de Desarrollo Económico	Sugerencia aceptada
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 al Defensor del Pueblo de España
Propuestas 2017			
Transparencia	Mayor comunicación entre Administraciones públicas con el fin de mejorar la actualización de sus bases de datos	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	Propuesta aceptada
Educación	Escolarización de menores prematuros de acuerdo a su edad corregida	Departamento de Educación	Sugerencia no aceptada
Acceso a un empleo público	Mejora en procedimientos de selección de personal; en especial, en aspectos relativos a personas con discapacidad	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia. Departamento de Salud	Sugerencias no aceptadas
Educación	Mejoras en sistema de becas y ayudas para los estudios post-obligatorios	Departamento de Educación	Propuesta no aceptada
Sanidad	Modificación del método de identificación de los recién nacidos	Departamento de Salud	Sin pretensión
Juegos y espectáculos públicos	Implantación de medidas de control de acceso para menores de edad a máquinas de apuestas deportivas	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	Propuesta aceptada

El resumen **por instituciones y Administraciones públicas destinatarias** de las seis propuestas de 2017, teniendo en cuenta que en algunas son varias las administraciones afectadas, es el siguiente:

I Departamento de Educación: 3.

II Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 3.

III Departamento de Salud: 1.

5.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.

Seguidamente, se describe el contenido de las propuestas presentadas por los ciudadanos.

5.2.1. Propuesta para alcanzar una mayor comunicación entre las Administraciones públicas con el fin de mejorar la actualización de las bases de datos obrantes en su poder.

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

Materia: Transparencia

Resumen: Una ciudadana propuso la mejora de los procesos de actualización de las bases de datos gestionadas por las diferentes Administraciones públicas de Navarra.

La ciudadana exponía la falta de comunicación entre las distintas Administraciones para proceder a la actualización de sus bases de datos. Ello suponía que, para modificar cualquier dato contenido en ellas, debía ser el propio interesado quien notificara el cambio a todas las Administraciones implicadas.

La ciudadana proponía que se procediera al estudio de esta problemática con el fin de mejorar el funcionamiento de las diferentes Administraciones entre sí y, de esta manera, facilitar los trámites que los ciudadanos deben realizar ante ellas.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

La Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, señaló que la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, prevé la transmisión de datos entre Administraciones públicas y la necesidad de incorporar, en sus respectivos ámbitos, las tecnologías precisas para posibilitar la interconexión de sus redes con el fin de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de estas y permita el intercambio de información y servicios entre las mismas. En este sentido, la Consejera informó que todas las Administraciones públicas estaban trabajando para hacer realidad lo dispuesto en dicha norma.

Con el traslado de la información remitida por el Departamento a la autora de la propuesta, se dieron por finalizadas las actuaciones.

5.2.2. Propuesta en relación con la posibilidad de escolarización de los menores prematuros de acuerdo a su edad corregida.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Materia: Educación.

Resumen: Una ciudadana propuso modificar la normativa educativa para que se previera la posibilidad de poder escolarizar a los menores grandes prematuros (gestación menor de 32 semanas) y a los prematuros extremos (gestación menor de 28 semanas) de acuerdo con su edad corregida.

La ciudadana es madre de un menor prematuro y sostenía que la inmadurez de estos niños es grande, lo que supone que no puedan seguir el ritmo de su clase. Por ello, entendía que sería beneficioso para ellos que su escolarización se pudiera realizar teniendo en cuenta la fecha en la que estaba previsto que nacieran (edad corregida) y no la fecha en la que efectivamente nacieron.

En este sentido, adjuntó diversos artículos de prensa en los que se podía observar cómo en algunas Comunidades Autónomas se había optado por el modelo que ella proponía, reconociendo a los padres la posibilidad de escolarizar a sus hijos de acuerdo con la edad corregida.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Educación, para su valoración.

La Consejera de Educación remitió un informe en el que señalaba que la disposición adicional cuarta de la Orden Foral 47/2009, de 2 de abril, del Consejero de Educación, por la que se regula la evaluación del alumnado que cursa el segundo ciclo de Educación Infantil, ya prevé la posibilidad de la permanencia de los alumnos en dicha etapa durante un año más, siempre que ello favorezca su integración socioeducativa.

A la vista de lo manifestado en el informe remitido por el Departamento de Educación, esta institución se dirigió al mismo sugiriéndole que valorara la adopción de medidas que permitieran el inicio de la escolarización de niños prematuros (grandes prematuros y prematuros extremos) en función de su edad corregida, dada la especificad que puede presentar este colectivo.

En respuesta a la sugerencia, la Consejera informó que se tendría en cuenta la sugerencia a lo largo del próximo curso y se valoraría la pertinencia o no de contemplar esta posibilidad.

Con el traslado de dicha información a la autora de la propuesta, se dieron por finalizadas nuestras actuaciones.

5.2.3. Propuesta para la mejora de los procedimientos de selección de personal en la Administración pública, en especial, en aspectos relativos a personas con discapacidad.

Administraciones destinatarias: Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y Departamento de Educación.

Materia: Acceso a un empleo público.

Resumen: Una ciudadana presentó una propuesta de mejora con diversas sugerencias para la mejora de los procedimientos de selección de personal en la Administración pública, en especial, en aspectos relativos a las personas con discapacidad.

La ciudadana enumeraba cinco propuestas:

La primera de ellas sugería la posibilidad de que las pruebas orales puedan ser grabadas, para garantizar el derecho del opositor a reclamar la calificación obtenida.

La segunda, abogaba por la obligatoriedad de que, en los tribunales ante los que se presenten personas con discapacidad, se cuente con la colaboración de asesores externos especializados en las diferentes discapacidades.

En tercer lugar, debido a la imposibilidad de garantizar el anonimato de los aspirantes que requieren una adaptación especial (como por ejemplo, el uso de ordenador), proponía la posibilidad de establecer un tribunal específico para todas las personas con discapacidad.

La cuarta propuesta consistía en establecer la obligación de que todos los tribunales hicieran públicos los criterios de evaluación que hubieran adoptado antes del inicio de las pruebas y procedieran a las correspondientes adaptaciones en el baremo para las personas con discapacidad.

Por último, en el quinto punto entendía necesaria la exigencia, por parte de la Administración pública, de una actitud comprometida y proactiva con la concepción actual de los derechos de las personas con discapacidad a los miembros del tribunal.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y al Departamento de Educación, para su valoración.

La Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, respondió a cada una de las propuestas realizadas por la ciudadana. En relación con la primera, sostuvo que, tras consultarlo con el Departamento de

Educación, consideraba innecesaria la grabación de las pruebas orales. Sobre la segunda propuesta, informó que, en todos los procedimientos selectivos de ingreso en la función pública, se solicitaba informe a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas para la adaptación de los medios y tiempo para la realización de las pruebas. En lo relativo al Tribunal específico para los aspirantes con discapacidad, la Consejera sostuvo que esta medida vulneraría los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad que deben presidir en el acceso a la función pública. En cuanto a la cuarta propuesta, señaló que los criterios de evaluación fueron publicados en www.navarra.com y que no cabía proceder a la adaptación del baremo para las personas con discapacidad, puesto que incumpliría los principios de mérito y capacidad. Por último, la Consejera apuntó que, desde la Administración, se transmite una actitud proactiva a los tribunales de selección respecto a las personas con discapacidad, pero que, si bien estos pueden adaptar los medios y tiempos necesarios para la realización de las pruebas, el nivel y la exigencia en la demostración de conocimientos y técnicas necesarias para la docencia deben aplicarse por igual a todos los aspirantes.

La Consejera de Educación, por su parte, entendió que no era necesaria la grabación de las pruebas orales, ya que la propia configuración del procedimiento selectivo y la condición de funcionario de sus miembros garantizan a priori la imparcialidad de la fase de oposición. Además, sostuvo que los juicios técnicos emitidos por los tribunales calificadores no pueden ser sustituidos por una decisión de la Administración. También informó que, para la realización de las oportunas adaptaciones en el desarrollo de las pruebas, se solicita informe a la Agencia Navarra para la Dependencia de las Personas. Asimismo, la Consejera recordó que, mediante Resolución 132/2016, de 29 de abril, del Director General de Educación, y con carácter previo al inicio de la fase de oposición, se aprobaron los criterios de evaluación de las pruebas del procedimiento selectivo de ingreso en el Cuerpo de Maestros. Por último, sostuvo que no entendía procedente, de acuerdo con los principios de igualdad, mérito y capacidad, la adaptación específica en el baremo para las personas con discapacidad, siendo únicamente posible adaptar los medios y tiempos necesarios para la realización de las pruebas.

A la vista de lo manifestado en los informes remitidos, esta institución sugirió a ambos departamentos que profundizaran en el estudio e implementación de medidas que pudieran favorecer el acceso de las personas con discapacidad al empleo público, sin perjuicio de los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la función pública. En particular, se sugirió que se estudiara potenciar, durante todas las fases del proceso selectivo, la participación de asesores especialistas en materia de discapacidad, como un mecanismo válido de asesoramiento al Tribunal calificador.

El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no aceptó la sugerencia realizada, argumentando que la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas ya participa en la organización y gestión de las pruebas, siendo su principal objetivo facilitar al tribunal las adaptaciones de medios y tiempo que requiera el personal con discapacidad para participar en igualdad de condiciones que el resto de los aspirantes. Sin embargo, sostiene la Consejera, la función de estos especialistas en ningún caso puede alcanzar hasta la sustitución de las valoraciones del tribunal calificador.

El Departamento de Educación, por su parte, informó que valorará y estudiará implementar medidas que pudieran favorecer el acceso de personas con discapacidad a la función pública docente, sin perjuicio de los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Con el traslado de la información remitida por ambos Departamentos a la ciudadana autora de la propuesta, se dieron por finalizadas las actuaciones.

5.2.4. Propuesta para la mejora del sistema de becas y ayudas para estudios post-obligatorios en Navarra.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Materia: Educación.

Resumen: Una asociación de índole educativo presentó un informe en el que proponía cuatro medidas para mejorar el actual sistema de becas y ayudas para estudios post-obligatorios en Navarra.

La primera de ellas sugería que no se descontara del importe de la beca concedida por el Gobierno de Navarra el importe de la concedida por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, en caso de que el coste de la matrícula exceda el importe total obtenido tras la suma de ambas ayudas.

En la segunda, solicitaba que se elimine la exigencia a los alumnos de matricularse en 60 ECTS para poder optar a la beca, estableciendo la posibilidad de prorratear la cuantía de la ayuda en función de los créditos matriculados.

En la tercera, se proponía incrementar la proporción de importes de las becas para familias con dos o más hermanos realizando estudios post-obligatorios al mismo tiempo, así como elevar la edad máxima para la percepción de la beca de 23 a 30 años.

Por último, se apostaba por la creación de un sistema de becas de excelencia académica para reconocer y premiar al alumnado universitario de alto rendimiento.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Educación para su valoración.

La Consejera de Educación remitió un informe en el que se pronunció sobre las diferentes propuestas presentadas:

En relación con la petición de no descontar del importe de la beca concedida por el Gobierno de Navarra el importe de la concedida por el Ministerio de Educación cuando el coste de la matrícula sea superior a la suma de las dos ayudas, señaló que ambas becas eran complementarias, por lo que no existe motivo objetivo para que de ese carácter complementario se excluya a los estudiantes de un determinado centro. Además, puntualizó que la afirmación contenida en el informe sobre que, en el curso 2014/2015 se comenzó a descontar la beca variable concedida por el Ministerio de Educación, a los estudiantes de la Universidad de Navarra y no al resto, no era correcta, ya que al resto de universidades se les ha venido descontando desde que existía la beca del Ministerio de Educación, al igual que a los estudiantes de la Universidad de Navarra.

Sobre la exigencia de que los alumnos se matriculen cada año en 60 ECTS para poder optar a la beca, respondió que se preveía la posibilidad de obtener la beca en tantas convocatorias como cursos tuviera el plan de estudios más uno, lo que suponía un régimen más flexible.

Acerca de los descuentos por familia numerosa y matrícula de honor, argumentó que las bonificaciones obtenidas por estos conceptos no son objeto de descuento, estando expresamente excepcionadas en la norma 11.2 de la Convocatoria 2016/2017. Cuestión distinta es que el importe concedido en concepto de enseñanza no pudiera superar en ningún caso el coste real de la matrícula.

Por último, comunicó que se tendrían en cuenta las circunstancias personales y socioeconómicas de los estudiantes para las futuras convocatorias. Sin embargo, recordó que los recursos disponibles son limitados y que la convocatoria publicada aumentó el número de alumnos beneficiarios de la Universidad de Navarra, así como el montante total destinado a los estudiantes de este centro.

Con el traslado de esta información a la asociación promotora de la propuesta, se procedió a dar por finalizadas las actuaciones.

5.2.5. Propuesta para la modificación del procedimiento de identificación de los recién nacidos.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Materia: Salud.

Resumen: Una ciudadana presentó un escrito en el que sugería la posibilidad de modificar el procedimiento seguido hasta la fecha para la identificación de los recién nacidos. En concreto, proponía la sustitución del actual método por un dedal similar a los utilizados para monitorizar los signos vitales.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra envió un escrito a la interesada en el que se solicitaba una ampliación de la información aportada, así como la exposición de los motivos en los que basaba su propuesta.

Pasado un mes sin haber obtenido respuesta, esta institución procedió al cierre del expediente.

5.2.6. Propuesta relativa a la implantación de medidas de control de acceso para menores de edad a máquinas de apuestas deportivas situadas en establecimientos de acceso al público en general.

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

Materia: Juegos y espectáculos públicos.

Resumen: Un ciudadano presentó un escrito en el que destacaba los daños que la adicción al juego está causando en la sociedad. Por ello, propuso la implantación de un sistema de acceso a las máquinas de apuestas deportivas situadas en establecimientos abiertos al público en general, similar al utilizado para las máquinas de tabaco. Es decir, un sistema mediante el cual las máquinas de apuestas deportivas únicamente funcionen cuando el personal del local las active.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para su valoración.

La Consejera emitió un informe en el que comunicaba que, por parte de la Dirección General de Interior, se había recomendado encarecidamente a los empresarios del sector hostelero la adopción de medidas de control tendentes a impedir la utilización de las máquinas de juego por menores de edad.

Asimismo, informó que, para la plena eficacia de este tipo de medidas, era necesaria la modificación del marco normativo del juego. En este sentido, comunicó que se estaban realizando los trabajos previos al inicio del procedimiento para la elaboración de un nuevo decreto foral, en el que se incluirían, entre otras, la medida propuesta por el ciudadano.

Dando por aceptada la propuesta, se informó de ello al ciudadano y se dio por finalizada la actuación.

capítulo 6

recomendaciones, sugerencias y recordatorio de deberes legales

6.1. 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 2017.

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 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, el Defensor del Pueblo de España, un departamento del Gobierno de Navarra, un ayuntamiento, un concejo, una mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otra entidad.
- 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, esto 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.**

6.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.

6.2.1. Acceso a un empleo público.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXPS . 16/579, 16/588, 16/603, 16/613, 16/615, 16/616, 16/628 y 16/636

En relación 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:

- Recomendar al Departamento que revise el requisito de titulación exigido por la Resolución 1893/2016, de 5 de septiembre, de la Directora General de Función Pública, por la que se aprueban las convocatorias para la constitución, a través de pruebas selectivas, de dos relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Titulado Superior, una para la contratación temporal y otra para la for-

mación en situación de servicios especiales, en orden a la cobertura de las necesidades que se produzcan en el organismo autónomo Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, de tal forma que, junto a las titulaciones contempladas, de Licenciado o Graduado en Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, o título declarado equivalente, se permita participar también a otros titulados superiores correspondientes al nivel funcionarial del puesto de trabajo.

- Recomendar que, para el acceso al puesto de Técnico Superior al que se refiere la queja, no se exija permiso de conducción.

No aceptada.

EXP. 17/130

En relación con los llamamientos realizados por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para la contratación temporal del puesto de trabajo de Titulado Superior al servicio del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare:

- Recordar al Departamento el deber legal de seguir los procedimientos legalmente establecidos para realizar los llamamientos para la provisión temporal de las vacantes que se vayan produciendo en el puesto de trabajo de Titulado Superior.

No aceptada.

EXP. 17/670

En relación con la exclusión de la convocatoria para la selección, mediante oposición, de doce plazas del puesto de trabajo de Gestor e Investigador Auxiliar de Hacienda, por no haberse presentado la solicitud mediante la instancia ajustada al modelo oficial:

- Recomendar al Departamento que analice los sistemas normalizados que tiene implantados para posibilitar la presentación telemática de las solicitudes de participación en las convocatorias de empleo público y que, en el caso de que se constate que es factible culminar el rellenado y envío de la solicitud de participación sin adjuntar el modelo oficial, incluya un formulario web con el contenido de dicho modelo o advierta de la imposibilidad de continuar con la solicitud si no se adjunta este documento.

Aceptada.

EXP. 17/675

En relación con la falta de contestación a varios recursos de alzada presentadossobre la contratación para puestos de Titulado Superior del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare a personas procedentes de listas de contratación que debieran encontrarse suspendidas:

- Recordar al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, el deber legal que tiene de observar los plazos máximos de resolución de los recursos de alzada que le presenten los ciudadanos.

Aceptada.

EXP. 17/683

En relación con la declaración de "no disponibilidad" de la interesada en el listado de contratación temporal del puesto de auxiliar administrativo (nivel D) en el que se encuentra incluida por haber rechazado una oferta de contratación de un puesto nivel E:

- Recomendar al Departamento que reconozca la situación de la interesada como "disponible" de forma ininterrumpida en la lista de contratación de auxiliar administrativo, dejando sin efecto la declaración o considera-

ción de no disponibilidad objeto de queja, con las consecuencias que de ello pudieran derivarse si tal actuación administrativa determinó la pérdida de la posibilidad de acceder a contrataciones del puesto mencionado.

No aceptada.

EXP. 17/720

En relación con la ausencia en Navarra de centros de formación reconocidos oficialmente que expidan certificación acreditativa de conocimientos de mecanografía, que permita el cumplimiento de dicho requisito, exigido en las convocatorias de empleo público para puestos de tramitación procesal y administrativa.

- Recomendar al Departamento que, en la medida en que se exija acreditar conocimiento de mecanografía para el acceso a determinados puestos de la Administración de Justicia (Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa) y la normativa de aplicación contemple, como una de las vías de acreditación, la expedición de diplomas o certificaciones expedidos por centros de formación reconocidos oficialmente, se adopten las medidas pertinentes para hacer efectiva esta vía, a través de los reconocimientos oficiales correspondiente a centros de formación, a fin de proteger en el mayor grado el derecho de todos los interesados a acceder a tales puestos.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y al Departamento de Educación

EXP. 16/647

En relación con la posible vulneración de los derechos de las personas con discapacidad en los llamamientos a la contratación temporal del puesto de trabajo de conserje al servicio del Departamento de Educación:

- Recomendar a los dos Departamentos que velen por que las valoraciones de aptitud o compatibilidad de personas con discapacidad aspirantes a la contratación temporal para el desempeño de tareas y funciones propias de los puestos de trabajo se realicen por órganos dotados de especialidad técnica, evitando prácticas como la denunciada en la queja, referente al puesto de conserje al servicio del Departamento de Educación.

- Recomendar que, en los llamamientos correspondientes al listado de contratación temporal del puesto de conserje constituido al amparo de la Resolución 141/2010, de 17 de junio, del Director Gerente del Instituto Navarro de Administración Pública, se atienda a la regla de preferencia de las personas con discapacidad vigente hasta el 16 de abril de 2015, considerando dicho listado de contratación preexistente no afectado por la Ley Foral 13/2015, de 10 de abril, de modificación del Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra.

Aceptada.

P17/3

En relación con posibles mejoras en los procedimientos de selección de personal, en lo que se refiere a personas con discapacidad:

- Sugerir a los Departamentos que profundicen en el estudio e implementación de medidas que puedan favorecer el acceso de las personas con discapacidad al empleo público, sin perjuicio de los principios de igual-

dad, mérito y capacidad en el acceso a la función pública, entre ellas las propuestas de la interesada. En particular, se sugiere que se estudie potenciar, durante todas las fases del proceso selectivo, la participación de asesores especialistas en materia de discapacidad, como un mecanismo válido de asesoramiento al Tribunal calificador.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y al Colegio Oficial de Médicos de Navarra

EXP. 17/559

En relación con la dificultad para acceder al certificado médico oficial exigido en la convocatoria de contratación temporal para el puesto de trabajo de auxiliar de Policía Local:

- Sugerir al Departamento que valore tanto la oportunidad de no exigir un certificado médico oficial como único documento acreditativo de la capacitación del aspirante para la realización de las pruebas físicas que figuran en algunas convocatorias para la provisión de puestos de trabajo en la Administración, como si tal certificado puede sustituirse por un informe del médico de atención primaria o, en su caso, "de cabecera", de la persona interesada.

- Sugerir al Colegio que agilice la implantación de la venta de los certificados médicos a través de internet, por ser esta una medida que facilita el ejercicio de derechos por parte de los ciudadanos.

No aceptada por el Departamento.

Aceptada por el Colegio Oficial.

Al Departamento de Educación

EXP. 16/691/SN

En relación con las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes:

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad una posible modificación 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, sopesando las posibles alternativas al sistema de listas por especialidad e idioma que contiene la misma, con valoración de sus ventajas e inconvenientes, contando con la participación de los sectores afectados, y, en su caso, arbitrando las medidas que correspondan para la mejor protección del conjunto de derechos e intereses afectados.

Aceptada.

EXP. 16/709

En relación con la Resolución 2045/2016, de 18 de agosto, por la que se aprueban y se hacen públicas las listas definitivas de aspirantes a la contratación temporal de personal docente (se hace referencia, en concreto, a la lista de pedagogía terapéutica/castellano):

- Recomendar al Departamento que acomode el acto al que se refiere la queja (aprobación de la lista de contratación temporal docente de pedagogía terapeútica/castellano, resuelta el 18 de agosto de 2016) a lo que resulte de las reglas del procedimiento selectivo vigentes en el momento de aprobación y publicación de la convocatoria de

ingreso de la que deriva la resolución dictada (bases reguladoras del procedimiento y, en su caso, normativa vigente en dicho momento y complementaria de tales bases), con los efectos que de ello se deriven en la prelación de unos y otros aspirantes.

No aceptada.

EXP. 16/711

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa al llamamiento de las listas de contratación de la especialidad de educación física en euskera:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar los plazos máximos de resolución de los recursos de alzada y, en el caso suscitado, transcurrido ya el plazo legal, recordar el deber legal de resolver el recurso y de notificar la decisión adoptada, a la mayor celeridad.

Aceptada.

EXP. 17/39

En relación con el procedimiento de llamamiento para una contratación temporal como docente de la especialidad de educación primaria en castellano:

- Recomendar al Departamento que no considere la oferta realizada el 5 de diciembre de 2016 como rechazada por la autora de la queja, dadas las circunstancias especiales en que dicha oferta se produjo, y que, por tanto, no declare a la interesada como "no disponible" hasta finalizar el curso escolar.

No aceptada.

EXP. 17/54

En relación con la exclusión de la autora de la queja de las listas de contratación temporal docente en las que se encontraba incluida, derivada de la no aceptación de una oferta de contrato que se le formuló el 8 de septiembre de 2016, para prestar servicio en el en el CPEIP de Los Arcos, en la especialidad de educación física (primaria):

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes, reclamaciones, alegaciones o recursos que le presenten, incluida la instancia de 18 de octubre de 2016 referida en la queja.

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la exclusión de la interesada de los listados de contratación en que se encontraba integrada, dado que el rechazo del puesto que se le ofertó obedeció a una causa de incapacidad temporal para desempeñarlo, a la vista de la documentación médica que aporta.

No aceptada.

EXP. 17/113

En relación con la falta de transparencia con que se actúa en los llamamientos a la contratación realizados los viernes a partir de las doce de la noche y la falta de atención de una solicitud de información al respecto:

- Recordar al Departamento el deber legal de publicar, de forma accesible y actualizada, las listas de contratación temporal y las incidencias relevantes que se produzcan en las mismas, con el fin de que cada aspirante pueda conocer el puesto que ocupa en cada momento.

Aceptada.

EXP. 17/135/SN

En relación con la titulación exigida para poder ejercer la docencia de la asignatura de física y química 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 las referidas titulaciones universitarias como título habilitante para poder ejercer la docencia de física y química en educación secundaria, y que admita las titulaciones universitarias que acredita el autor de la queja para poder ejercer como docente de física y química en educación secundaria.

No aceptada.

EXP. 17/165

En relación con la comunicación por el Departamento de Educación de un acto de adjudicación de plazas para el puesto de cuidador, que derivó en la falta de asistencia al mismo y en la exclusión de las listas:

- 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.

EXP. 17/393

En relación con la exclusión de la lista de contratación de la disciplina de equipos de producción agraria, por no acreditarse la posesión de la formación pedagógica y didáctica:

- Recomendar al Departamento que la exigencia de formación pedagógica y docente establecida para el ejercicio de la docencia venga acompañada de medidas que hagan efectivo lo previsto por el artículo 100.3 de la Ley Orgánica de Educación ("corresponde a las Administraciones las Administraciones educativas establecer los convenios oportunos con las universidades para la organización de la formación pedagógica y didáctica"), de forma que dicha formación sea accesible para los ciudadanos interesados.

- Sugerir al Departamento que valore modular el efecto de la exclusión de las listas de contratación de los aspirantes que no puedan acreditar el requisito de formación pedagógica y docente, y sustituirlo por un efecto de suspensión o de no disponibilidad, a fin de posibilitar su reincorporación cuando lo obtengan.

No aceptada.

EXP. 17/440

En relación con el incumplimiento de la normativa aplicable en el llamamiento para cubrir puestos de profesor de religión católica del cuerpo de enseñanza secundaria:

- Recomendar al Departamento que incoe un procedimiento de responsabilidad patrimonial para determinar los daños y perjuicios ocasionados a la autora de la queja por el error cometido en el llamamiento realizado para ofrecerle un contrato laboral de sustitución como profesora de religión de enseñanza secundaria.

Aceptada.

EXP. 17/492

En relación con la exclusión de una lista de contratación temporal de profesores de enseñanza secundaria (especialidad de música en euskera):

- Recomendar al Departamento que estime la solicitud del interesado, de equivalencia de su título de profesor superior a la formación pedagógica y didáctica cuya acreditación se le ha requerido, y en consecuencia, que revise el acto de exclusión del listado de contratación temporal docente que ha motivado la queja.

No aceptada.

EXP. 17/500

En relación con la exclusión de las listas de aspirantes a docentes de enseñanza secundaria, escuelas oficiales de idiomas y formación profesional, por no acreditar la formación pedagógica y didáctica que se le ha exigido:

- Sugerir al Departamento que revise la exclusión de la interesada del listado de contratación temporal docente en el que se hallaba incluida, estimando que, a los efectos de permanencia en dicho listado, cabe entender cumplido el requisito de disponer de formación pedagógica y didáctica.

No aceptada.

EXP. 17/609

En relación con el procedimiento de adjudicación de contratos del personal docente para el curso 2017/2018:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho del autor de la queja al acceso, como contratado temporal, a una plaza de profesor de física y química en castellano, con las consecuencias compensatorias que de ello se deriven.

No aceptada.

EXP. 17/638

En relación con la falta de contestación del Departamento de Educación a una solicitud de convocatoria de plazas de Cátedra de repertorio de piano para el Conservatorio Superior:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver las solicitudes o recursos que le presenten los ciudadanos, incluidos los aludidos en la queja.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 16/583

En relación con la asignación de tareas a la autora de la queja, contratada para prestar servicios como enfermera en la Unidad de Pool del Complejo Hospitalario de Navarra, en determinadas unidades sanitarias con características específicas (UCI, Neonatología, etcétera), a pesar de que, para el acceso a estas unidades, por la peculiaridad de las funciones a desempeñar, la normativa de contratación exige a los aspirantes unos requisitos cualificados:

- Recomendar al Departamento que, cumpla con los requisitos que se exigen para integrarse en listas de contratación de unidades especiales o proceda a su modificación, si no los considera adecuados.

No aceptada.

EXP. 16/607

En relación con la valoración del tiempo de servicio que la autora de la queja prestó en un centro sanitario de Cataluña, a efectos del baremo de méritos que rige el orden de prelación en los listados de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que valore a razón de 1,5 puntos por año el servicio que la autora de la queja prestó en el "Laboratori de Referéncia de Catalunya", por no poder considerarse un centro sanitario privado, a efectos de su integración y prelación en el listado de contratación de Microbiología.

Aceptada.

EXP. 17/128

En relación con la imposibilidad de los médicos especialistas en cuidados médicos intensivos de acceder a las plazas para puestos de trabajo en ambulancias medicalizadas:

- Recomendar al Departamento que agilice la tramitación de la próxima convocatoria para la provisión de los puestos de trabajo de las Unidades de UVI móvil y que permita la participación de aspirantes que posean la titulación de Medicina con la especialidad de Medicina Intensiva.

Aceptada.

EXP. 17/359

En relación con determinados llamamientos realizados para cubrir puestos de auxiliar administrativo en el Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recomendar al Departamento que acomode sus contrataciones a los listados correspondientes y a su orden de prelación, evitando la vía excepcional prevista en el artículo 2.6 de la Orden Foral 347E/2017, de 23 de marzo, del Consejero de Salud, por la que se aprueban las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal en los centros y establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud.

No Aceptada.

EXP. 17/442/SN

En relación con la falta de valoración de los servicios prestados en el sector privado, en la gestión de las listas abiertas para la contratación temporal de personal del Departamento de Salud y sus organismos autónomos:

- Sugerir al Departamento que la normativa que regule la contratación temporal en los centros y establecimientos de los organismos autónomos adscritos a dicho Departamento, valore como mérito, con la intensidad que corresponda, los servicios prestados en centros sanitarios privados, en los que se acredite especialidad y experiencia en el puesto al que se opta.

No aceptada.

EXP. 17/651/SN

En relación con la falta de valoración de los méritos científico-profesionales (distintos de la prestación de servicios en la Administración pública) en la gestión de las listas abiertas para la contratación temporal de personal de los organismos autónomos del Departamento de Salud:

- Sugerir al Departamento que revise la normativa que regula la contratación temporal en los centros y establecimientos de los or-

ganismos autónomos adscritos a dicho Departamento, de forma que, para el acceso a las listas abiertas de contratación, se otorgue relevancia al conjunto de méritos que se correspondan con las funciones del puesto de trabajo de que se trate, y, por lo tanto, que, además de valorar la prestación de servicios a la Administración pública, se valoren también otros méritos relacionados con el puesto de trabajo (servicios similares en ámbitos distintos de la Administración, formación de los profesionales, méritos científico-técnicos, etcétera).

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Cascante

EXP. 16/592

En relación con la designación por el Ayuntamiento de Cascante de una persona incluida en un listado de contratación del puesto de peón para ejercer funciones propias de la policía local de Cascante:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de cubrir los puestos de trabajo y funciones de la Policía Local (agentes, auxiliares, etcétera) a través de los procedimientos selectivos convocados a tal efecto y con tan específico fin.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra

EXP. 17/370

En relación con las bases, la valoración de las pruebas y el baremo de méritos de la convocatoria para un puesto de orientador/a laboral para la inserción en la Escuela Taller de Estella-Lizarra:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en futuras convocatorias para la contratación de personal similares a la de la queja:

  a Revise el requisito de titulación exigido, de forma que no restrinja injustificada o excesivamente la participación de las personas interesadas.

  b En el supuesto de que en las pruebas selectivas se incluyan entrevistas, estas no tengan una valoración superior al 10% de la puntuación total máxima.

  c Habilite un plazo más amplio para la presentación de solicitudes de participación, ya que el plazo de apenas tres días resulta insuficiente y alejado del derecho de acceso en condiciones de igualdad a los puestos de trabajo del sector público.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)

EXP. 17/669

En relación con la decisión de cubrir una plaza de conserje del colegio público San Miguel de Noáin mediante la designación interina de un empleado de servicios múltiples, en lugar de cubrirla a través del llamamiento de los aspirantes incluidos en la lista creada a tal efecto:

- Sugerir al Ayuntamiento que, para atender a las futuras necesidades que se puedan dar en la cobertura del puesto de trabajo de conserje (en este sentido, y específicamente, con respecto a la plaza de conserje identificada en la plantilla, cuya inclusión en la plantilla orgánica no se produjo hasta el 5 de octubre de 2017), se acuda a la lista para la contratación temporal del puesto de trabajo

de conserje aprobada por el Ayuntamiento el pasado 2 de noviembre de 2017.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/297

En relación con el baremo de méritos previsto en la modificación de la convocatoria de contratación temporal de trabajador familiar:

- Recordar al Ayuntamiento el deber de sujetarse a las normas reguladoras del procedimiento administrativo para modificar convocatorias de acceso a sus puestos de trabajo, de carácter fijo o temporal, observando los límites y procedimientos que se contemplan en los artículos 106 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas.

Aceptada.

A la Agrupación de Ayuntamientos de Eslava, Sada y Lerga.

EXP. 16/478

En relación con la provisión de la plaza de Secretaría-Intervención de la Agrupación de Ayuntamientos de Eslava, Sada y Lerga, vacante desde el año 2012:

- Recordar a la Agrupación de los Ayuntamientos y, subsidiariamente, a los Ayuntamientos, el deber legal de observar los principios de publicidad, mérito y capacidad en el acceso al puesto de trabajo.

No aceptada.

6.2.2. Agricultura.

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

EXP. 17/63

En relación con la denegación de la catalogación del autor de la queja como agricultor a título principal:

- Sugerir al Departamento que catalogue al interesado como agricultor a título principal por las razones expuestas en el escrito de sugerencia.

No aceptada.

EXP. 17/358

En relación con la apropiación de una servidumbre de paso durante la concentración parcelaria del regadío tradicional de Funes:

- Recomendar al Departamento que excluya el camino al que se alude en la queja del ámbito de la concentración parcelaria del regadío tradicional de Funes o que, en caso de que ello no fuera posible, indemnice a su propietaria por haber sufrido una ocupación de parte de su parcela que no tenía el deber jurídico de soportar.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Andosilla

EXP. 17/191

En relación con la delimitación realizada de unos lotes de aprovechamientos de terrenos comunales de cultivo, adjudicados mediante adjudicación vecinal directa.

- Recomendar al Ayuntamiento que realice la delimitación de los lotes adjudicados en la parcela 783, del polígono 6, de Andosilla, de acuerdo con la propuesta que realizaron los autores de la queja.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Ultzama

EXP. 17/418

En relación con la adjudicación de aprovechamientos leñosos en el Ayuntamiento de Ultzama y en la gestión del área de aprovechamiento micológico situada en dicha localidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que analice específicamente y en profundidad los hechos denunciados de supuestas irregularidades cometidas en la adjudicación de aprovechamientos leñosos en el Ayuntamiento de Ultzama y la gestión del área de aprovechamiento micológico situada en dicha localidad.

Aceptada.

6.2.3. Bienestar social.

A En relación con la infancia y adolescencia:

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 16/734

En relación con el funcionamiento del centro de cumplimiento de medidas judiciales de menores situado en Aranguren:

- Recomendar al Departamento que ejerza sus potestades de inspección acerca del centro del cumplimiento de medidas judiciales de menores situado en Aranguren, y analice las cuestiones denunciadas en el escrito de queja, motivando al respecto y, en su caso, adoptando las medidas oportunas.

Aceptada.

EXP. 17/3

En relación con la falta de conocimiento del estado en que se encuentra su hijo, declarado en desamparo por el Departamento de Derecho Sociales y en proceso de adopción, y con la posibilidad de realizar visitas que posibiliten el encuentro de los progenitores con su hijo:

- Recordar al Departamento el deber legal de motivar las decisiones que impliquen la suspensión del régimen de visitas y de las relaciones con la familia de origen, en los procesos de adopción de menores.

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho del hijo de los autores de la queja a mantener contacto con sus progenitores, salvo que, por razón del interés superior del menor, proceda lo contrario y así se resuelva expresamente, se justifique con informes técnicos accesibles para los progenitores y se le notifique a estos, con indicación, en tal caso, de los recursos procedentes.

No aceptada.

EXP. 17/147

En relación con la forma en que el Departamento de Derechos Sociales ejerce la guarda sobre la hija de la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento que intensifique las medidas tendentes a asegurar el proceso educativo de la menor, a evitar, en la medida de lo posible, las fugas del centro

y, en caso de que estas se produzcan, a que se prolonguen durante el mínimo tiempo posible.

Aceptada.

EXP. 17/152

En relación con el contenido de un informe emitido por el Equipo de Atención a la Infancia y a la Adolescencia de Tudela, por estar basado en hechos no probados y por haber derivado en la adopción de medidas cautelares, tras concluir la existencia de situaciones de riesgo para unos menores de edad:

- Recordar al Departamento el deber legal de oír a los dos progenitores en los procedimientos de menores, en garantía del principio de contradicción y del principio de imparcialidad, y con el fin de asegurar el derecho de todo ciudadano a una buena administración, con mayor motivo cuando la medida puede afectarle desfavorablemente.

Aceptada.

EXP. 17/405

En relación con el funcionamiento del punto de encuentro familiar situado en el barrio de Mendebaldea:

- Sugerir al Departamento que valore la adopción de medidas que mejoren el ambiente y la comunicación necesaria entre la autora de la queja y el punto de encuentro familiar al que acude, para la consecución de los objetivos que tiene asignado este.

Aceptada.

EXP. 17/642

En relación con la tardanza en ejecutar una sentencia, por la que se acordó la vuelta de su hija con su familia biológica de manera progresiva:

- Recomendar al Departamento que intensifique las medidas adoptadas para dar cumplimiento al fallo contenido en la sentencia por la que se modificó el régimen de acogimiento familiar de la hija de la autora de la queja, pasando a un acogimiento familiar simple hasta que la menor vuelva con su familia biológica de manera progresiva.

Aceptada.

EXP. 17/723

En relación con la declaración en desamparo del hijo de la autora de la queja, así como con la inadecuada gestión de tal situación por parte de la Administración:

- Recomendar al Departamento que finalice el procedimiento de declaración de la situación de desprotección del hijo de la autora de la queja y que, en todo lo posible, y atendiendo al interés superior del menor, se intensifiquen los esfuerzos tendentes a posibilitar el retorno del menor con su familia, adoptando, si fuera necesario, las medidas de intervención y colaboración con dicha familia que resulten precisas.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 17/550

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 que realice los traslados en los que se vean implicados menores de acuerdo con el Procedimiento Normalizado de Trabajo de referencia 2010-05 y evite la utilización de vehículos policiales rotulados, 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. 17/399

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento a dos instancias en las que se solicitaba una copia del expediente completo de los dos hijos menores de edad:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes que le formulan los ciudadanos, incluidas las presentadas por la autora de la queja.

Aceptada.

B En relación con la inclusión social y la renta garantizada:

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 16/672

En relación con el procedimiento de extinción del derecho a percibir la renta de inclusión social y con el posterior procedimiento de reintegro para reclamar al interesado el cobro de las cantidades percibidas de forma indebida en concepto de dicha prestación:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efectos los actos objeto de queja, dados los defectos producidos durante su tramitación (ausencia de audiencia al interesado y notificación en domicilio equivocado).

No aceptada.

EXP. 17/50

En relación con una solicitud de renovación del reconocimiento del derecho a la renta garantizada realizada por la interesada:

- Recomendar al Departamento que no presuma la existencia de una relación de afectividad análoga a la relación conyugal entre la autora de la queja y la persona con la que convive y que, en su caso, reconozca el derecho de la interesada a la renta garantizada.

No aceptada.

EXP. 17/315

En relación con la extinción de la renta de inclusión social y con la reclamación de cantidades de dicha prestación indebidamente percibidas:

- Recomendar al Departamento que no presuma la convivencia ni la existencia de una relación de afectividad análoga a la relación conyugal entre la autora de la queja y el padre de su hija, y que reconozca el derecho de la interesada a la renta de inclusión social, anulando las actuaciones seguidas para la reclamación de las cantidades indebidamente percibidas desde la fecha de su reconocimiento.

No aceptada.

EXP. 17/461

En relación con la minoración de la prestación concedida a la autora de la queja en concepto de renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que revise la resolución que ha determinado la queja y que reconozca a la interesada la renta garantizada en el importe que se derive de la aplicación del sistema de estímulos al empleo contemplado 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.

No aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales y al Ayuntamiento de Burlada-Burlata

EXP. 17/350

En relación con el escaso control por la Administración de las prestaciones económicas reconocidas a los arrendatarios de una vivienda de titularidad del interesado, deudores por impago de la renta pactada:

- Sugerir al Ayuntamiento (servicio social de base) que acceda a la petición de mediación que formula el autor de la queja, arrendador de la vivienda donde reside la unidad familiar atendida por dicho servicio, en orden a procurar favorecer el pago de la deuda y el mantenimiento en la vivienda de la familia atendida.

- Sugerir al Ayuntamiento y al Departamento de Derechos Sociales que valoren promover y conceder una nueva ayuda extraordinaria para el alquiler en el caso que se plantea y que adopten medidas para asegurar su destino a la finalidad específica de la concesión.

No aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

AO 16/33

En relación con los adelantos de la renta de inclusión social y de las ayudas de emergencia que realiza Cáritas Diocesana de Navarra:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte todas las medidas necesarias para hacer desaparecer los adelantos, a través de la entidad benéfica Cáritas, de las ayudas de emergencia, conforme al principio de responsabilidad pública.

- Recomendar al Departamento que adopte todas las medidas necesarias para hacer desaparecer el sistema de adelantos de la renta de inclusión social o garantizada a través de Cáritas, conforme al principio de responsabilidad pública.

Aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales y a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña.

EXP. 17/481

En relación con la situación de precariedad económica y la imposibilidad de acceder a la prestación de renta garantizada:

- Sugerir a la Mancomunidad y al Departamento que vuelvan a valorar la posible concesión de una renta garantizada a la

interesada, y que, en su caso, se tramite y conceda la misma.

- Sugerir al Departamento que estudie la situación que se describe en la queja y que adopte medidas para propiciar que las personas divorciadas o separadas solicitantes de la renta garantizada que tengan hijos no convivientes a los que deban abonar una pensión alimenticia puedan, a efectos del acceso a la prestación, en la forma y con la intensidad que se determine, bien integrarlos dentro de su unidad perceptora, bien excluir de sus ingresos computables el importe de dicha pensión, por tratarse de un recurso indisponible para la subsistencia de aquellas personas solicitantes, promoviendo, si se considerara preciso, la correspondiente modificación normativa.

Aceptada por la Mancomunidad.

No aceptada por el Departamento.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 16/706

En relación con el funcionamiento del centro de atención de personas sin hogar:

- Recordar al Ayuntamiento, con carácter general y sin prejuzgar hechos concretos, los deberes legales de observar un trato diligente y esmerado en sus relaciones con todos los ciudadanos.

Aceptada.

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

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 16/520

En relación con la situación de necesidad en la que se encuentra la autora de la queja, debido a la escasez de su pensión de viudedad:

- Sugerir al Departamento que, dadas las circunstancias personales expuestas que concurren en la autora de la queja, valore la concesión a esta de una ayuda de apoyo a la integración familiar y social.

Aceptada.

EXP. 16/638

En relación con la falta de contestación de varios escritos presentados ante el Departamento y con el criterio seguido para calcular la prestación vinculada al servicio de atención residencial que le corresponde a la madre del autor de la queja:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le planteen los ciudadanos dentro del plazo máximo legalmente establecido.

- Recomendar al Departamento que no considere la donación efectuada por la madre del autor de la queja en el año 2010, a efectos de determinar su capacidad económica y el importe de la prestación vinculada que le corresponde por acceder al servicio de atención residencial.

No aceptada.

EXP. 16/724

En relación con la concesión de una plaza residencial, pública o concertada, al padre de la autora de la queja, que actualmente se encuentra en una plaza privada:

- Recomendar al Departamento que conceda con la mayor celeridad al padre de la autora de la queja una plaza, pública o concertada, de atención residencial para personas mayores.

- Recomendar al Departamento que, entretanto no se le asigne la plaza que legalmente ya le corresponde, reconozca al padre de la interesada la prestación económica que le hubiera correspondido si no se hubiera tenido en cuenta el criterio reglamentariamente establecido referido al valor de su patrimonio en cuantía superior a 180.000 euros.

No aceptada.

EXP. 17/11

En relación con la concesión de una plaza residencial, pública o concertada, a unas familiares del marido de la autora de la queja, que actualmente se encuentran en una plaza privada en la residencia San Isidro, de Lumbier:

- Recomendar al Departamento que conceda, con la mayor celeridad, a las interesadas que se mencionan en la queja, una plaza, pública o concertada, de atención residencial para personas mayores.

No aceptada.

AO 17/6

En relación con la falta de equiparación de las pensiones de viudedad al salario mínimo interprofesional:

- Recomendar al Departamento que proceda sin dilación al abono anticipado de la deducción por pensiones de viudedad a que obliga el artículo 68 del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, sin condicionarlo a futuras modificaciones legislativas, ni a normas reglamentarias de la Administración del Estado.

No aceptada.

Al Departamento de Salud y a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin

EXP. 17/361

En relación con la necesidad de su madre de ser trasladada a un centro que atienda de forma adecuada las patologías que presenta y al trato recibido del personal que atiende el servicio social de base:

- Recordar a la Mancomunidad los deberes legales de observar un trato diligente y esmerado en sus relaciones con todos los ciudadanos.

- Sugerir al Departamento que, si así lo autoriza la interesada o quien le represente, realice un segundo examen de la paciente a los efectos oportunos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra

EXP. 16/670

En relación con la falta de contestación a un recurso de reposición interpuesto por el autor de la queja contra el embargo de su cuenta bancaria efectuado en un expediente de recaudación ejecutiva y con la imposibilidad de procederse a dicho embargo, dado el carácter inembargable de sus ingresos al ser inferiores al salario mínimo interprofesional:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de dar contestación a los recursos potestativos de reposición en el plazo máximo de un mes previsto en el artículo 124.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas.

- Recomendar al Ayuntamiento que revise el embargo objeto de recurso y, si observa que el mismo se ha realizado no respetando lo dispuesto en los artículos 122.3 de la Ley Foral General Tributaria y 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, proceda a la devolución de las cantidades indebidamente embargadas al autor de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/59

En relación con el trato dado al autor de la queja por una trabajadora de la unidad de barrio de Rochapea:

- Recordar al Ayuntamiento, con carácter general, el deber legal de observar un trato diligente y esmerado en sus relaciones con todos los ciudadanos, evitando toda consideración subjetiva sobre la situación personal de los interesados que no guarde relación con el objeto de su petición.

Aceptada.

D En relación con la protección de las personas con discapacidad y la tutela de las personas incapacitadas:

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 16/705

En relación con la gestión efectuada por la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas de la vivienda propiedad de la madre de la autora de la queja:

Recordar a la Fundación el deber legal en casos como el analizado, en el que se pretenda arrendar una vivienda de la persona tutelada, de recabar el consentimiento de quien ocupe la misma y tenga establecido en ella su domicilio, y, en caso de oposición, de someter la controversia a decisión judicial, evitando actuaciones por vía de hecho.

Aceptada.

EXP. 17/41

En relación con la ejecución de una sentencia, en virtud de la cual se mantiene la cuota aportada hasta diciembre de 2014, en concepto de aportación al copago de la asistencia al centro Benito Menni:

- Recomendar al Departamento que ejecute, a la mayor brevedad posible y sin mayores dilaciones, el contenido de la sentencia que anuló las resoluciones administrativas impugnadas de actualización de aportaciones mensuales por estancias en centros concer-

tados de atención residencial de personas con discapacidad, dejando sin efecto la cuota establecida para la interesada como aportación al copago de su asistencia al centro Benito Menni, manteniendo la que había aportado hasta diciembre de 2014 y devolviendo el importe del exceso de las aportaciones realizadas desde entonces.

Aceptada.

EXP. 17/132

En relación con el servicio que presta a los usuarios el Centro de Atención Integral a la Discapacidad Oncineda, de Estella-Lizarra, por los constantes cambios y ausencias de personal facultativo:

- Recomendar al Departamento que vele por la continuidad del servicio médico en el Centro de Atención Integral a la Discapacidad Oncineda, de Estella-Lizarra, adoptando todas las medidas precisas a tal fin, para garantizar el derecho de los usuarios a una atención personalizada e integral.

Aceptada.

EXP. 17/380

En relación con el incremento de la cuota de una plaza en el Centro de Atención Integral a la Discapacidad Oncineda, en Estella-Lizarra:

- Recomendar al Departamento que asegure la coordinación precisa entre los órganos administrativos que actúan en la tramitación de la determinación de la aportación al pago de la tarifa correspondiente al servicio de atención garantizada y otros órganos del Departamento, evitando que los interesados tengan que aportar datos que ya constan en el mismo.

Aceptada.

EXP. 17/403

En relación con la disconformidad del autor de la queja con la valoración realizada del grado de discapacidad:

- Recomendar al Departamento que revise la valoración del grado de discapacidad del autor de la queja, teniendo para ello en cuenta las limitaciones permanentes que presenta en su función sexual.

No aceptada.

EXP. 17/422

En relación con la valoración de la madre de la interesada con el grado de dependencia moderada:

- Sugerir al Departamento que realice una segunda valoración del grado de dependencia de la madre de la autora la queja.

Aceptada.

EXP. 17/464

En relación con la falta de reconocimiento de un grado de discapacidad a la interesada:

- Sugerir al Departamento que vuelva a valorar el caso que ha suscitado la queja y, si procede, que le reconozca a la interesada la discapacidad solicitada y recomendada en dictámenes técnicos obrantes en el expediente.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Función pública, Interior y Justicia

EXP. 17/733

En relación con las dificultades de quienes no pueden comunicarse verbalmente para contactar con el servicio de emergencias (teléfono 112):

- Sugerir al Departamento que analice la posibilidad de implantar un sistema basado en una aplicación móvil que use un sistema de pictogramas, similar al que vienen implantando algunas comunidades autónomas, para la comunicación con el teléfono 112 de las personas sin posibilidad de comunicación verbal.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz

EXP. 17/581

En relación con la demora del Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz en ejecutar las obras de eliminación de barreras arquitectónicas que le permitan al padre de la autora de la queja salir de su domicilio:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de garantizar los principios de confianza legítima y buena fe en sus relaciones con los ciudadanos.

- Recomendar al Ayuntamiento que ejecute las obras necesarias para garantizar la eliminación de las barreras arquitectónicas existentes en el portal del edificio donde reside el padre de la interesada, tal y como inicialmente se comprometió.

No aceptada.

E En relación con la protección de las personas dependientes:

Al Departamento de Derechos Sociales

AO 17/14/SN

En relación con la fecha de efectos de las prestaciones del sistema de dependencia:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación normativa, con el rango que corresponda, a fin de que la fecha de efectos de las prestaciones por dependencia coincida con la fecha de solicitud de los interesados o, al menos, con la fecha de efectos del reconocimiento de la situación de dependencia, para mejorar el nivel de protección al colectivo de personas dependientes.

No aceptada.

EXP. 17/53

En relación con la denegación de la ayuda económica de pago periódico por excedencia para el cuidado de su madre, fundada en la circunstancia de que esta es perceptora de una prestación por su situación de dependencia:

- Sugerir al Departamento que aplique, con efectos retroactivos, los criterios de compatibilidad de ayudas que tiene previsto introducir en la convocatoria del año 2017 a la ayuda solicitada por el autor de la queja en el año 2016, dado que, como se reconoce, la convocatoria actual produce efectos no deseados.

No aceptada.

EXP. 17/263

En relación con la falta de motivación de una Orden Foral por la que se desestimó un recurso de alzada frente a la valoración de la situación de dependencia:

- Recordar al Departamento el deber legal de motivar debidamente los actos administrativos por los que resuelva recursos de alzada referidos a la valoración de la situación de dependencia de las personas.

Aceptada.

F En relación con la protección de las familias:

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 17/603

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la renovación del título de familia numerosa:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le planteen los ciudadanos dentro del plazo máximo legalmente establecido; y, en el caso objeto de queja, vencido dicho plazo máximo, recordar el deber legal de resolver, en el sentido que proceda, con la mayor celeridad.

Aceptada.

G En relación con el modo de prestarse la asistencia por los servicios sociales:

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/17

En relación con la disconformidad del autor de la queja con el modo en que se le presta el servicio de asistencia social en la unidad de barrio donde se les atiende a él y a su mujer:

- Sugerir al Ayuntamiento que acceda al cambio de unidad de barrio solicitado por el autor de la queja, de conformidad con el Decreto Foral 6/2011, de 24 de enero, facilitando al interesado y, en su caso, a su mujer, la asignación de otro profesional de referencia de su elección.

Aceptada.

EXP. 17/517

En relación con la disconformidad de la interesada con la forma en que se le presta el servicio de asistencia social en la unidad de barrio donde se le atiende:

- Recomendar al Ayuntamiento que, de conformidad con el Decreto Foral 6/2011, de 24 de enero, acceda a la solicitud realizada por la autora de la queja, facilitándole la asignación de otro profesional de referencia de su elección.

Aceptada.

EXP. 17/660

En relación con la disconformidad de la interesada con la forma en que se le presta el servicio de asistencia social en la unidad de barrio donde se le atiende:

- Recomendar al Ayuntamiento que, de conformidad con el Decreto Foral 6/2011, de 24 de enero, acceda a la solicitud realizada por la autora de la queja, facilitándole la asignación de otro profesional de referencia de su elección.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Zona Básica de Noáin

EXP. 17/233

En relación con la inadecuada atención dispensada por el servicio de atención domiciliaria:

- Recomendar a la Mancomunidad que, como responsable del servicio de atención domiciliaria prestado a los familiares de la autora de la queja, analice en profundidad los hechos que esta denuncia y, de ser procedente, adopte medidas que permitan evitar la reproducción de casos similares, en garantía del derecho de los ciudadanos a un servicio de calidad.

Aceptada.

6.2.4 Bienes de las administraciones públicas.

Al Ayuntamiento de Barañáin

EXP. 17/109

En relación con la falta de contestación a dos instancias presentadas, en las que se solicitaba un local adecuado para las necesidades de una asociación:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a las solicitudes del autor de la queja dentro del plazo máximo legalmente establecido.
- Recomendar al Ayuntamiento que agilice las actuaciones tendentes a favorecer que las asociaciones locales puedan acceder a locales para ejercer su actividad, y, en todo caso, que se preserve el derecho a la igualdad en el acceso a estos bienes públicos, a través de los criterios objetivos que se consideren pertinentes.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Esteribar

EXP. 17/596

En relación con la pasividad del Ayuntamiento en la realización de las actuaciones necesarias para que el interesado registre debidamente la nueva delimitación de unos terrenos de su propiedad:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda, lo antes posible, a formalizar la propuesta de modificación de los datos básicos de las parcelas que fueron objeto del acuerdo transaccional que suscribió con la madre del interesado, con la finalidad de que los cambios producidos como consecuencia de dicho acuerdo tengan reflejo en el catastro.

Aceptada.

Al Concejo de Figarol

EXP. 17/712

En relación con la falta de contestación a tres instancias mediante las que se solicitaba la emisión de varios certificados, que el autor de la queja considera necesarios para su defensa en un procedimiento judicial de desahucio actualmente en curso:

- Recordar al Concejo su deber legal de resolver expresamente, en tiempo y forma, las so-

licitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, y de hacerlo dentro de los plazos que contemplan las leyes.

- Recomendar al Concejo de que atienda las solicitudes de certificación del interesado, en la medida en que se refieran a contenidos o documentos que obren en poder de la entidad local, y no se justifiquen restricciones o limitaciones establecidas por la legislación vigente.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Larraga

EXP. 17/484

En relación con los daños existentes en la parcela del autor de la queja desde el año 2008, debido a la inactividad del Ayuntamiento de Larraga, propietario de la parcela colindante:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de ordenar, vigilar la ejecución y, en su caso, ejecutar las obras necesarias para conservar el terreno a que se refiere la queja en las debidas condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad, con las actuaciones que correspondan respecto de las parcelas 1.112, 1.113 y 1.114.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Romanzado

EXP. 16/547

En relación con las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento del Romanzado para la recuperación de un camino público situado en la calle San Pedro de Usún.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de ejercer su potestad de recuperación de oficio de la parte de camino que en su día prolongaba la calle San Pedro del término de Usún, conocido como "Camino de la Fuente", adoptando de forma eficaz para ello cuantas medidas sean necesarias y acordes con el ordenamiento jurídico.

No aceptada.

Al Concejo de Guelbenzu-Gelbentzu

EXP. 17/587

En relación con la inactividad del Ayuntamiento ante las solicitudes de retirada de una chabola construida en terreno comunal y de reparación de los daños existentes en una parcela colindante de su propiedad:

- Recomendar al Concejo, como titular de la parcela donde se están produciendo las actuaciones denunciadas, que vele por el mantenimiento de las condiciones de seguridad, salubridad y ornato público de la mencionada parcela.

Aceptada.

6.2.5. Comercio y consumo.

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 17/232

En relación con la denegación de una subvención solicitada para la creación de la página web de su establecimiento:

- Recordar al Departamento el deber legal de actuar respetando el derecho de los ciudadanos a una buena administración, tratando sus asuntos en un tiempo razonable.

- Sugerir al Departamento que proceda al abono de la subvención reconocida a la autora de la queja, por cuanto que los actos de dicho Departamento llevaron a la interesada a confiar en que la fecha límite para la realización y justificación de la totalidad de las actuaciones subvencionables era el 31 de diciembre de 2015.

Pendiente de respuesta.

6.2.6 Cultura.

Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud

EXP. 17/446

En relación con el incumplimiento del horario de apertura de la biblioteca de Corella durante el mes de junio:

- Recordar el deber de que todas las bibliotecas que integran el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra estén atendidas por personal suficiente, de tal forma que no se vea interrumpida la prestación del servicio en caso de disfrute de vacaciones de su personal.

Aceptada.

Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, a la Universidad Pública de Navarra y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

AO17/18

En relación con las limitaciones de apertura del servicio de bibliotecas durante el periodo estival:

- Sugerir al Departamento, a la Universidad Pública de Navarra y al Ayuntamiento, que valoren adoptar medidas -de forma coordinada, si se viera oportuno- de ampliación del 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, con la intensidad que se determine.

No aceptada.

6.2.7. Deporte.

Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud

EXP. 16/655

En relación con los insultos y el trato vejatorio y humillante que un participante y responsable de la organización y coordinación de la modalidad de Mountain Bike, de la categoría Mater 40, dispensó, en una prueba ciclista del "Open Diario de Navarra", a otro participante de la categoría cadete y que participaba en los Juegos Deportivos de Navarra:

- Recordar al Departamento, con carácter general, el deber legal de que los colaboradores en la organización de juegos deportivos de Navarra observen en todo caso un trato cortés y acorde con las personas a las que se dirigen (menores de edad), evitando, en todo caso, los posibles conflictos que puedan surgir.

Aceptada.

Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, y a la Federación Navarra de Ajedrez

EXP. 16/693

En relación con la falta de contestación de un recurso presentado por el autor de la queja ante el Comité de Justicia Deportiva de Navarra hace más de dos años, por el cobro indebido de una cantidad en concepto de licencia de un jugador para poder participar en un campeonato de ajedrez:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todos los recursos que le formulen.

- Recomendar al Departamento que estime el recurso interpuesto por el autor de la queja.

- Recomendar a la Federación que proceda a la devolución de los 30 euros abonados por el club deportivo [...], por la tramitación de la licencia exigida al jugador federado independiente al que se refiere la queja, para participar en el Campeonato de Navarra de Ajedrez Relámpago por Equipos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berrioplano- Berriobeiti

EXP. 17/71/SN

En relación con la falta de consideración específica a las familias monoparentales en la normativa que regula las tarifas aplicables a los usuarios de las instalaciones de la Ciudad Deportiva de Artica:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore establecer una tarifa especial para las familias monoparentales usuarias de la Ciudad Deportiva de Artica.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Berriozar

EXP. 17/14

En relación con la petición de que, en las piscinas municipales exteriores de Berriozar, se coloque una corchera que delimite un espacio para nadar:

- Sugerir al Ayuntamiento que acceda a la petición de que se delimite un espacio para nadar en la piscina municipal exterior de verano, a fin de procurar conciliar todos los usos de la instalación de todos los vecinos, al menos durante algún tramo horario (por ejemplo, horas iniciales y finales del día).

Aceptada.

A la Federación Navarra de Fútbol

EXP. 17/520

En relación con la negativa del Comité Navarro de Árbitros de Fútbol a recibir una solicitud de colegiación que se intentó presentar en el registro de dicho Comité:

- Recordar a la Federación (Comité Navarro de Árbitros de Fútbol) 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.

No aceptada.

6.2.8. Educación.

A En relación con el primer ciclo de educación infantil (0-3 años):

Al Departamento de Educación

EXP. 17/199

En relación con la regulación del procedimiento de admisión de niños y niñas en centros de primer ciclo de Educación Infantil sostenidos con fondos públicos (en concreto, la queja se refiere a la admisión en centros de titularidad del Gobierno de Navarra y del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña):

- Recomendar al Departamento que, en los procesos de admisión en las escuelas infantiles de titularidad del Gobierno de Navarra y del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, se incluyan y se valoren los criterios de condición legal de miembro de familia numerosa y de renta per cápita de la unidad familiar.

Aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 17/722

En relación con el cálculo efectuado para determinar la cantidad que debe abonar la interesada en concepto de pago de la tarifa correspondiente por la matriculación de su hijo en una escuela infantil dependiente del Departamento de Derechos Sociales:

- Sugerir al Departamento que tome en consideración lo manifestado por la interesada (en el sentido de que el tipo oficial de cambio aplicado a sus ingresos declarados en Venezuela no refleja la realidad de su capacidad económica en Navarra), a los efectos de determinar la reducción aplicable a la tarifa máxima que debe abonar por la escolarización de su hijo de dos años en un centro de primer ciclo de educación infantil y por el servicio de comedor, y, en consecuencia, sugerir que se haga una valoración actualizada de los ingresos de la unidad familiar a tales efectos.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Baztan

EXP. 17/606

En relación con la falta de adjudicación de una plaza en la Escuela Infantil Municipal de Elizondo:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore solicitar la ampliación de las unidades máximas autorizadas en su escuela infantil, con la finalidad de ampliar la oferta de plazas actualmente existente.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 16/710

En relación con las lesiones sufridas por el hijo de los autores de la queja en una escuela infantil dependiente del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que agilice el cambio de escuela infantil para el hijo de los autores de la queja, buscando una solución convenida con la familia interesada.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar

EXP. 17/82

En relación con la cantidad económica que debe abonar el autor de la queja como consecuencia de la baja de su hijo en una escuela infantil:

- Recomendar al Ayuntamiento que no exija al interesado el pago de la cantidad económica indicada como recargo.

Aceptada.

EXP. 17/645

En relación con el importe que ha tenido que satisfacer la interesada tras haber dado de baja a su hijo en la escuela infantil de Sarriguren, el mismo día de inicio del curso escolar:

- Sugerir al Ayuntamiento que, vistas las especiales circunstancias que concurren, proceda a la devolución del importe cobrado a la autora de la queja en concepto de matrícula y cuota mensual por escolaridad, correspondiente a un servicio que no llegó a iniciarse.

Aceptada.

B En relación con la admisión a centros:

Al Departamento de Educación

EXP. 17/25 y 17/27/SN

En relación con los criterios de admisión del alumnado en centros públicos y privados concertados para cursar enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, educación primaria, educación secundaria obligatoria y bachillerato:

- Sugerir al Departamento que introduzca en la normativa que regula el baremo de admisión de alumnos en centros escolares públicos y concertados, como criterio para resolver posibles empates entre los alumnos, el criterio consistente en que alguno de los miembros de la unidad familiar sea socio o socia cooperativista.

No aceptada.

EXP. 17/139/SN

En relación con el criterio de puntuación referido a la proximidad lineal del domicilio con respecto al centro educativo, establecido para baremar las solicitudes de matriculación en el procedimiento de admisión del alumnado en centros públicos y privados concertados para cursar enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, educación primaria, educación secundaria obligatoria y bachillerato:

- Sugerir al Departamento que, en el procedimiento de admisión del alumnado en centros públicos y privados concertados para cursar enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, educación primaria, educación secundaria obligatoria y bachillerato, de mantenerse como criterio complementario la proximidad lineal respecto al centro educativo, se considere, además del domicilio familiar, el lugar de trabajo de alguno de los progenitores o tutores legales del menor.

Aceptada.

EXP. 17/149/SN

En relación con la falta de reconocimiento de la puntuación derivada del criterio complementario de proximidad lineal, como consecuencia de no valorar el próximo cambio de residencia de un barrio a otro (de Buztintxuri a Lezkairu), a efectos de baremación, para la admisión de la hija de la au-

tora de la queja en segundo ciclo de educación infantil:

- Sugerir al Departamento que contemple, como forma de acreditar la proximidad lineal del domicilio al centro educativo en el segundo ciclo de educación infantil, la posibilidad de valorar la previsión de traslado de domicilio, a efectos de poder acceder a la puntuación correspondiente, tal y como ya se hace en el procedimiento de admisión en centros de primer ciclo de educación infantil.

- Sugerir al Departamento que valore el próximo cambio de domicilio de la hija de la interesada al barrio de Lezkairu, para la admisión en el segundo ciclo de educación infantil.

No aceptada.

EXP. 17/187 y 17/211

En relación con la presunta existencia de empadronamientos fraudulentos durante el reciente proceso de preinscripción en los centros escolares, con el fin de acceder a una mayor puntuación por proximidad lineal del domicilio:

- Recomendar al Departamento, dada la preocupación ciudadana detectada al respecto, que efectúe inspecciones en los procedimientos de admisión del alumnado en los centros públicos y privados concertados, con el fin de evitar que se aporten certificados de empadronamiento falsos o no ajustados a la realidad, y de que los mismos tengan efectos en la baremación.

No aceptada.

EXP. 17/204

En relación con el resultado del sorteo de adjudicación de plazas en el colegio Santa María La Real-Maristas, por haberse incluido en el mismo a dos familias cuyas declaraciones de renta fueron alteradas:

- Recomendar al Departamento que, en los casos en que se acredite que algún interesado ha actuado de forma fraudulenta para obtener una plaza en un centro docente, considere que ha perdido su derecho de prioridad frente a terceros interesados para acceder a las mismas plazas, independientemente de la puntuación, con las consecuencias que de ello se deriven respecto del acto de admisión.

No aceptada.

EXP. 17/264

En relación con la inadmisión de escolarización de los hijos de los interesados en el centro que habían solicitado como primera opción (ikastola Paz de Ziganda):

- Sugerir al Departamento de Educación que atienda la solicitud de aumento de ratio de alumnos por aula para el primer curso de educación infantil en la ikastola Paz de Ziganda, con vistas a favorecer en el mayor grado posible la admisión del alumno en el centro de su elección.

Aceptada.

EXP. 17/287

En relación con la inadmisión de escolarización de varios alumnos interesados en acceder al colegio Compañía de María, de Tudela:

- Sugerir al Departamento que atienda la solicitud de aumento de ratio de alumnos por aula para el primer curso de educación infantil en dicho colegio, con vistas a favorecer en el mayor grado posible la admisión del alumnado en el centro de su elección.

Aceptada.

EXP. 17/360

En relación con la inadmisión de la hija de autora de la queja, residente en el barrio de Nuevo Artica, en el colegio público Ezkaba, de Ansoáin-Antsoain, debido a la inexistencia de plazas vacantes:

- Sugerir al Departamento que valore la admisión en el colegio público Ezkaba de la hija de la autora de la queja y, en su caso, de otros alumnos inadmitidos en el centro, adoptando las medidas precisas a tal fin.

No aceptada.

EXP. 17/502

En relación con la denegación del traslado de su hijo a otro centro escolar, para el próximo curso escolar 2017-2018:

- Recomendar al Departamento que acepte la matriculación del hijo de la autora de la queja en el primer curso de enseñanza secundaria obligatoria en el colegio [...].

No aceptada.

EXP. 17/605/SN

En relación con la asignación de plazas en centros escolares una vez iniciado el curso académico:

- Sugerir al Departamento que valore revisar el calendario fijado para el periodo extraordinario de admisión del alumnado que ha cambiado de domicilio después del periodo ordinario, para procurar evitar que se den situaciones como las descritas en el escrito de queja, donde se puede dar la circunstancia de que existan alumnos que inicien el curso escolar cinco días más tarde que el resto; y, en definitiva, para que todo el proceso de admisión se desarrolle y resuelva antes del inicio del curso.

Aceptada.

P17/2/SN

En relación con la fecha de escolarización de niños prematuros:

- Sugerir al Departamento que valore la adopción de medidas que permitan el inicio de la escolarización de niños prematuros (grandes prematuros y prematuros extremos) en función de su "edad corregida", dada la especificidad que puede presentar este colectivo.

No aceptada.

Al Departamento Relaciones Ciudadanas e Institucionales

***EXP.* 17/83 al 17/105, 17/107, 17/108, 17/115, 17/116, 17/120, y 17/121**

En relación con las campañas de promoción del modelo D impulsadas por algunos ayuntamientos de Navarra (bajo el lema "Modelo D, la fórmula perfecta") y por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por considerarlas los autores de la queja discriminatorias con otras opciones educativas:

- Sugerir al Departamento (Instituto Navarro del Euskera-Euskarabidea) que, en el caso de que realice o subvencione campañas de pro-

moción del euskera en relación con la enseñanza, no promocione modelos educativos.

- Recomendar al Departamento (Instituto Navarro del Euskera-Euskarabidea) que se dirija a las entidades locales que emplean el lema "Modelo D, la fórmula perfecta" en las campañas de promoción de la enseñanza en euskera, para que eviten este u otros lemas o mensajes semejantes.

No aceptada.

C En relación con la atención a alumnos con necesidades educativas especiales:

Al Departamento de Educación

EXP. 16/50

En relación con la denegación del apoyo de profesorado de audición y lenguaje a su hijo, estudiante de segundo de educación primaria en un colegio concertado:

- 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.

No aceptada.

EXP. 16/707

En relación con la falta de un apoyo específico al hijo de la autora de la queja, que cursa tercero de educación infantil en un colegio público de Tudela, y que tiene necesidades educativas especiales, durante el servicio de comedor:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas de apoyo para facilitar que el hijo de la autora de la queja, afectado por una necesidad educativa especial, pueda recibir el servicio de comedor escolar.

No aceptada.

EXP. 17/47

En relación con los problemas que viene padeciendo un alumno con necesidades educativas especiales que está cursando un título de Grado Medio en la Escuela de Arte:

- Sugerir al Departamento que elabore un documento, a modo de protocolo de referencia o similar, donde se recojan y unifiquen de forma coordinada las medidas previstas para apoyar a los alumnos con necesidades educativas especiales, difundiéndolo entre los centros docentes y el profesorado interesado, a fin de mejorar la atención a estas personas, sin perjuicio de introducir las modificaciones normativas que procedan.

No aceptada.

EXP. 17/594

En relación con la falta de adopción de las medidas necesarias para atender la evolución escolar de los hijos de la interesada, ambos diagnosticados de trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH), y en relación con la decisión adoptada por el centro escolar de que uno de sus hijos repita curso con tres asignaturas suspendidas:

- Recomendar al Departamento que realice un seguimiento más exhaustivo del proceso educativo de los hijos de la autora de la queja, manteniendo un contacto asiduo y habitual con la familia y realizando las adaptaciones necesarias de los procedimientos de evaluación de su aprendizaje, debiendo asegurar que las medidas que se establezcan para adecuar dicha evaluación hagan re-

ferencia tanto al uso de distintos tipos de pruebas de evaluación, como a otros aspectos directamente relacionados con ella, enumerados, a modo de ejemplo, en el artículo 5 de la Orden Foral 65/2012, de 18 de junio, del Consejero de Educación, por la que se regula la respuesta educativa al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo derivadas de trastornos de aprendizaje y trastorno por déficit de atención e hiperactividad.

Aceptada.

D En relación con el bachiller y la formación profesional:

Al Departamento de Educación

EXP. 16/632

En relación con una posible actuación indebida de un centro de estudios, en la oferta y expedición de titulaciones de formación profesional, con apariencia de oficialidad y amparo del Gobierno de Navarra:

- Recomendar al Departamento que ejerza su potestad inspectora respecto de los hechos puestos de manifiesto por el interesado (presunta oferta de títulos de formación profesional con apariencia de oficialidad y bajo homologación del Gobierno de Navarra) y, si procede, que adopte las medidas que correspondan ante el centro al que se refiere la queja o, en su caso, en colaboración con el Servicio Navarro de Empleo- Nafar Lansare.

No aceptada.

***EXP. 17/235 al* 17/262, 17/269, 17/277, 17/278, 17/304, 17/311 y 17/312**

En relación con la falta de implantación de la modalidad presencial en horario nocturno del ciclo formativo de grado medio de auxiliar de enfermería en Tudela:

- Sugerir al Departamento que favorezca la implantación en Tudela de la modalidad presencial en horario nocturno del ciclo formativo de grado medio de auxiliar de enfermería.

No aceptada.

EXP. 17/366

En relación con la falta de autorización para acceder a las prácticas correspondientes al Grado Superior de Mecatrónica Industrial del CIP Politécnico de Estella-Lizarra:

- Sugerir al Departamento que no interprete tan restrictivamente la posibilidad de acceder al módulo de formación en centros de trabajo y permita el acceso a dicho módulo a quienes hayan ido superando los módulos profesionales y deseen continuar sus estudios mediante la realización de un grado universitario, siempre y cuando cumplan con los límites establecidos en el artículo 21 de la Orden Foral 52/2009, de 8 de abril, del Consejero de Educación, por la que se regula la evaluación, titulación y acreditación académica del alumnado de formación profesional en el sistema educativo de la Comunidad Foral de Navarra.

No aceptada.

EXP. 17/496

En relación con determinadas irregularidades en las sesiones de evaluación de los alumnos de bachillerato diurno de un instituto de Pamplona-Iruña:

- Recordar al Departamento que, en las resoluciones que pongan fin al procedimiento administrativo (incluidas a estos efectos las respuestas a escritos de denuncia en los que se expongan unos hechos y se soliciten medidas), debe decidir sobre todas las cuestiones planteadas por los interesados.

Aceptada.

EXP. 17/532

En relación con la insuficiencia de plazas en determinados ciclos formativos de formación profesional:

- Recomendar al Departamento que incremente la oferta educativa de formación profesional en aquellos ciclos formativos en los que constate una demanda elevada, respetando para ello los límites establecidos en la Ley Orgánica de Educación.

No aceptada.

EXP. 17/562

En relación con la falta de impartición de la asignatura Dibujo Técnico II en la Escuela de Artes y Superior de Diseño de Corella, durante el curso 2017/2018, debido a la escasez de alumnos:

- Sugerir al Departamento que adopte medidas para posibilitar que el alumnado de bachiller pueda estudiar asignaturas en otros centros escolares cuando su centro educativo no oferte la materia correspondiente por causas de escasez de demanda u organizativas.

No aceptada.

EXP. 17/677

En relación con la escasa oferta formativa dirigida a personas con discapacidad mayores de veintiún años:

- Sugerir al Departamento que, por sí o en coordinación con otros órganos administrativos con competencia en la materia, estudie en profundidad la adecuación de la oferta educativa a la demanda existente de formación profesional de las personas con discapacidad mayores de veintiún años, y que adopte medidas tendentes a reforzarla, para una mayor protección de este colectivo.

Aceptada.

E En relación con el transporte escolar, el comedor y las actividades extraescolares:

Al Departamento de Educación

EXP. 16/703

En relación con la gestión que realiza la asociación de padres y madres (APYMA) de un colegio público para el cobro del servicio de comedor:

- Recordar el deber legal de entregar a la autora de la queja la documentación solicitada a la APYMA.

- Recomendar al Departamento que investigue la situación denunciada en el escrito de queja, referida al cobro del servicio de comedor a los alumnos "trasladados" que no usan puntualmente el servicio de comedor avisando previamente, y determine si la misma

resulta legal, ya que, a priori, parece producirse una desigualdad no permitida por el ordenamiento jurídico.

- Sugerir al Departamento que vele por que la APYMA del colegio público devuelva las cantidades adelantadas por el pago del servicio de comedor en el mes de junio a aquellas familias que no utilizaron dicho servicio en ese mes.

Aceptada.

EXP. 17/490, 17/503, 17/504, 17/505,17/506, 17/509 y 17/511

En relación con la falta de reconocimiento de los servicios de transporte y comedor a los hermanos menores de alumnos que tuvieron que ser escolarizados en el colegio público Ezkaba, de Ansoáin-Antsoain, ante la insuficiencia de plazas del colegio público de Buztintxuri:

- Recomendar al Departamento que permita el uso del transporte a los hermanos menores de los alumnos ya matriculados en el colegio público Ezkaba en las mismas condiciones que las reconocidas a estos últimos, en tanto no finalice su escolarización.

No aceptada.

EXP. 17/508

En relación con el servicio de transporte escolar de los alumnos de Fontellas que acuden al colegio público Monte San Julián, de Tudela, centro al que son adscritos a partir de tercero de educación primaria:

- Sugerir al Departamento que adopte alguna medida que permita que los alumnos de Fontellas del colegio público Monte San Julián, de Tudela, usuarios del servicio de transporte escolar, puedan regresar a sus domicilios haciendo uso de dicho servicio a la hora de finalización de la jornada continua implantada para el próximo curso 2017/2018 en el centro.

No aceptada.

EXP. 17/522

En relación con la supresión del servicio de transporte escolar a alumnos residentes en Nuevo Artica escolarizados en el colegio público Doña Mayor:

- Recomendar al Departamento que permita el uso del transporte al hijo de la autora escolar durante su escolarización en el colegio público Doña Mayor.

No aceptada.

EXP. 17/549

En relación con la escolarización de niños y niñas residentes en Nuevo Artica y con la prestación de los correspondientes servicios complementarios de transporte y comedor:

- Sugerir al Departamento que determine expresamente pro futuro cuáles son el centro o centros escolares de referencia para el alumnado de la urbanización de Nuevo Artica, a efectos de admisión en la escolarización y de prestación de servicios complementarios.

- Sugerir al Departamento que, en todo lo posible, en lo que se refiere a la prestación de servicios complementarios de transporte y comedor, se protejan las situaciones jurídicas preexistente ya creadas, manteniendo tales servicios en los casos en que la escolarización de niños y niñas de Nuevo Artica, o de sus hermanos, se inició con tales presta-

ciones, independientemente de cambios posteriores en la determinación de centros de referencia.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 17/554

En relación con la denegación del servicio de transporte escolar y la ayuda para sufragar el coste del servicio de comedor a las hijas de la interesada, residentes en Badostáin y que acuden al colegio público Mendigoiti:

- Recomendar al Departamento que reconozca el servicio de transporte escolar a las hijas de la autora de la queja desde la localidad de Badostáin al colegio público Mendigoiti, así como el servicio de comedor solicitado, al no poderse estimar justificado que, entre los centros de modelo D de Mendillorri, únicamente el colegio público Elorri esté adscrito a Badostáin conforme a la normativa vigente.

Aceptada.

EXP. 17/617

En relación con el servicio de transporte escolar de los alumnos de Barillas y Tulebras que acuden al colegio público Santa Vicenta María, de Cascante, tras haberse modificado el régimen de la jornada escolar del centro:

- Sugerir al Departamento que adopte alguna medida que permita que los alumnos de Barillas y Tulebras que acuden al colegio público Santa Vicenta María, de Cascante, usuarios del servicio de transporte escolar, puedan regresar a sus domicilios haciendo uso de dicho servicio a la hora de finalización de la jornada continua implantada para el próximo curso 2017/2018 en el centro.

No aceptada.

EXP. 17/666

En relación con las dificultades del interesado para llegar hasta la parada del transporte escolar que traslada a su hija a un centro educativo:

- Sugerir al Departamento que, dadas las circunstancias particulares de este caso, adopte alguna medida para facilitar el acceso de la hija del autor de la queja al transporte escolar, mediante el establecimiento de una parada adicional del autobús escolar cercana a su domicilio o mediante el reconocimiento de una ayuda individualizada de transporte, u otra solución que estime procedente.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/629

En relación con la denegación de una beca de comedor escolar a su hijo, por carecer de convenio regulador con el padre de este:

- Recomendar al Ayuntamiento que no exija a la interesada la aportación del convenio regulador de la pareja estable que formaba con el padre de su hija, al no venir exigido dicho documento por la normativa reguladora de las prestaciones económicas para alimentación en comedores escolares, y que valore conceder la ayuda solicitada, a la vista de la situación de necesidad económica que concurre.

Aceptada.

F En relación con la implantación de la jornada escolar continúa:

Al Departamento de Educación

EXP. 17/68

En relación con el escrutinio de la votación realizada en el CP Ermitagaña para la implantación de la jornada escolar continua en dicho centro para el curso 2017/2018:

- Recomendar al Departamento que vele para que la información que se proporcione a las familias, en los procesos de votación que se celebren para la implantación de la jornada escolar continua o flexible, no induzca a errores con respecto a la forma de realizar la votación.

- Sugerir al Departamento que repita la votación efectuada en el CP Ermitagaña, con vistas, si así se ve oportuno en atención al conjunto de intereses legítimos implicados, a la posible implantación de la jornada escolar continua en el curso 2017/2018 o, en su caso, 2018/2019.

No aceptada.

G En relación con la convivencia escolar y el acoso escolar:

Al Departamento de Educación

EXP. 17/112

En relación con la situación de acoso escolar de un menor de edad en un centro educativo:

- Recordar al Departamento el deber legal de velar, con la debida eficacia y rapidez, por que los menores sometidos a situaciones de acoso escolar reciban una atención específica, velando por su estado emocional y por su integración con el resto de compañeros de la clase.

Aceptada.

EXP. 17/347

En relación con la situación de acoso escolar de un alumno de un centro público y la posibilidad de concederle para el próximo curso escolar una plaza en otro instituto diferente al de sus presuntas acosadoras:

- Sugerir al Departamento que autorice un cambio de instituto para el hijo de la autora de la queja, buscando una solución convenida con la familia interesada, dada la situación de acoso escolar que denuncian.

Aceptada.

H En relación con las Escuelas Oficiales de Idiomas:

Al Departamento de Educación

EXP. 17/162

En relación con la supresión del nivel A1 de inglés en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona.

- Sugerir al Departamento que oferte de nuevo la impartición del primer curso de Nivel Básico de inglés (A1) en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona-Iruña.

Aceptada.

I En relación con las becas al estudio:

Al Departamento de Educación

EXP. 16/650/SN

En relación con la convocatoria general de becas para el curso 2016/2017, destinada al alumnado que curse estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios:

- Recordar al Departamento el deber legal de motivar expresa y suficientemente las decisiones que comportan cambios sustanciales en los criterios de concesión de becas a estudiantes.

- Recomendar al Departamento que los criterios de cuantificación de las becas se establezcan en función de elementos objetivos y comunes que configuren la necesidad de percibirlas por los beneficiarios (los alumnos y las alumnas), sin referencia a centros concretos y considerados estos de forma individualizada.

- Recomendar al Departamento que, al introducirse cambios en la normativa de concesión de becas a estudiantes que puedan afectarles desfavorablemente, establezca un régimen transitorio, a efectos de preservar los derechos e intereses legítimos de las personas que ya hayan iniciado y se encuentren cursando el ciclo de estudios de que se trate y de atender los principios de seguridad jurídica y de confianza legítima.

Aceptada.

EXP. 16/729

En relación con la denegación de una beca de transporte escolar:

- Recomendar al Departamento que conceda a las hijas de la autora de la queja las becas de transporte solicitadas, dado que su domicilio se halla en Murchante y que cursan estudios en Tudela, sin poder considerar como domicilio la vivienda que la familia tiene en propiedad en esta última localidad, al no constituir su lugar de residencia.

No aceptada.

EXP. 17/748

En relación con la denegación de la solicitud de una beca para cursar estudios postobligatorios:

- Sugerir al Departamento que valore suprimir o modular en las convocatorias de becas el requisito limitativo de no superarse un nivel de ingresos en el ejercicio de una actividad económica, en la medida en que el mismo puede no ser expresivo del rendimiento obtenido en la actividad y, en definitiva, de la capacidad económica de los interesados a los concretos efectos de acceder a ayudas por estudio.

No aceptada.

J En relación con las enseñanzas universitarias:

A la Universidad Pública de Navarra

EXP. 17/476

En relación con la denegación de la solicitud de anulación parcial de la matrícula del curso 2016/2017 en el grado de educación infantil (asignaturas del segundo semestre):

- Recomendar a la Universidad que acceda a la anulación parcial de la matrícula de 2016/2017 solicitada por la interesada (asig-

naturas del segundo semestre del curso) por causa laboral.

No aceptada.

K En relación con la no contestación de instancias:

Al Departamento de Educación

EXP. 16/669

En relación con la falta de contestación del Departamento a unos escritos relativos a la implantación del modelo PAI en el colegio público San Miguel, de Noáin:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le planteen los ciudadanos.

Aceptada.

EXP. 17/300

En relación con la falta de contestación en plazo a un escrito presentado por el autor de la queja en el Servicio de Tecnologías Educativas y Sistemas de Información, del Departamento de Educación, y con la falta de congruencia de la contestación finalmente remitida:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar en el plazo máximo legalmente establecido las quejas o sugerencias que le presenten los ciudadanos.

- Recomendar al Departamento que resuelva todas las cuestiones planteadas de forma congruente con lo solicitado.

No aceptada.

6.2.9. Energía.

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 17/146

En relación con las obras de implantación de una línea eléctrica a 220 kilovatios, denominada "Cordovilla-Muruarte/Muruarte-Orkoien", así como con el inicio y la tramitación defectuosa del expediente de expropiación forzosa de una finca sita en la Cendea de Galar, afectada por dicha línea:

- Recordar al Departamento el deber legal de tramitar la petición de información a otras Administraciones públicas durante los procedimientos de autorización de modificaciones de instalaciones eléctricas, en la forma prevista en el artículo 127 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

- Recordar al Departamento el deber legal de tramitar y, en su caso, resolver el procedimiento para la determinación del justo precio en la forma y plazos previstos en la Ley de Expropiación Forzosa y sus normas de desarrollo.

Aceptada.

6.2.10. Euskera.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 17/307/SN

En relación con la acreditación del nivel de euskera en la provisión de puestos de trabajo en la Administración pública:

- Sugerir al Departamento que, previas las modificaciones normativas que se requieran, mantenga la validez, durante el plazo que considere oportuno, de los resultados obtenidos en las pruebas específicas de nivel de euskera que se realicen con ocasión de la celebración de pruebas selectivas de personal, no obligando al aspirante a repetir dicha prueba de nivel si se presenta a otra convocatoria pública de igual o similar nivel o perfil.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 17/338

En relación con la escasa valoración del conocimiento del euskera en la convocatoria para la provisión de seis puestos de trabajo de enfermero especialista de Salud Mental:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para que, en las convocatorias de provisión de puestos de trabajo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con carácter general, el mérito por conocimiento de euskera no sea menos valorado que el mérito por conocimiento del inglés, francés, alemán u otras lenguas extranjeras.

Aceptada.

Al Departamento de Departamento de Cultura, Deporte y Juventud

EXP. 17/386

En relación con la publicación de un tweet relativo al boletín informativo semanal del Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, únicamente en castellano, y con la escasa presencia del euskera en las redes sociales de dicho Departamento:

- Sugerir al Departamento que el boletín informativo semanal que elabore y los tweets que dirija al conjunto de la población navarra, se redacten también en euskera, adoptando medidas a tal fin.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 16/692

En relación con la falta de redacción en euskera del modelo de solicitud de cambio de domicilio fiscal facilitado en el Servicio de Empadronamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de hacer efectivo el derecho de todos los ciudadanos a dirigirse en euskera a dicho Ayuntamiento y a recibir una contestación en dicha lengua.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Egüés-Eguesibar

EXP. 17/539

En relación con la forma en que ha de realizarse la valoración del euskera en una convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de una plaza de peón de servicios múltiples para el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar:

- Recordar al Ayuntamiento el deber de cumplir con el artículo 16 de su Ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera y, por ello, el deber de reservar, en los concursos de méritos, un 3% del total de puntos de la convocatoria a la valoración del euskera, de tal modo que, por los méritos restantes, no pueda totalizarse más de un

97% (6 y 94% para el caso de puestos de relación directa con la ciudadanía).

Aceptada.

6.2.11. Función pública.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 16/644

En relación con el descuento practicado en la nómina del autor de la queja del mes de junio de 2016:

- Recomendar al Departamento que revise las retribuciones abonadas al autor de la queja en 2016, considerando a tales efectos que, en el tiempo de duración del permiso por paternidad que se le concedió (del 7 al 21 de marzo de 2016), el permiso sin sueldo del que disfrutaba desde el 1 de marzo de 2016 quedó interrumpido transitoriamente, y, por ende, que en dicho periodo de permiso por paternidad la situación era la de plenitud de derechos económicos del funcionario, con abono de las cantidades que correspondan.

No aceptada.

EXP. 16/716

En relación con la situación laboral que han padecido los autores de la queja, miembros de la Policía Foral de Navarra y, en concreto, con la tramitación e imposición de sanciones disciplinarias que han derivado en un traslado forzoso de sus puestos de trabajo de origen:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto las sanciones disciplinarias y medidas cautelares adoptadas frente a los autores de la queja, por considerarlas contrarias al ordenamiento jurídico.

- Recordar al Departamento, el deber legal de resolver los recursos de alzada presentados por los autores de la queja con la mayor celeridad posible, al haberse superado el plazo legal.

No aceptada.

EXP. 17/118

En relación con la exclusión de la lista de aspirantes al desempeño, en situación de servicios especiales para la formación, del puesto de trabajo de sociólogo, aprobada por la Resolución 2342/2016, de 24 de octubre, de la Directora General de Función Pública:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar los procedimientos previstos en los artículos 106 y 107 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas, para la revisión de oficio actos administrativos favorables o declarativos de derechos.

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la exclusión del autor de la queja de la lista definitiva de aprobados, realizada mediante la Resolución 2510/2016, de 14 de noviembre, de la Directora General de Función Pública, y que incluya al interesado en la lista definitiva de aprobados de las pruebas selectivas.

No aceptada.

EXP. 17/196

En relación con el posible reconocimiento de un complemento retributivo a dos ayudantes técnicos de laboratorio que equipare las retribuciones del

nivel C, en el que se encuentran encuadradas, con las retribuciones percibidas en el nivel B, en el que, a su juicio, deberían estar encuadradas:

- Sugerir al Departamento que analice las funciones encomendadas a las interesadas y, en su caso, adecue el nivel funcionarial en el que se encuentran encuadradas o sus retribuciones.

Aceptada.

EXP. 17/231/SN

En relación con la jubilación forzosa de funcionarios y personal estatutario al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para dejar sin efecto, en la parte que sea menester, la no aplicación de la previsión relativa a la prolongación de la permanencia en el servicio activo del personal funcionario de las Administraciones Públicas de Navarra, una vez cumplida la edad de jubilación forzosa a los sesenta y cinco años de edad, que contempla el artículo 1 de la Ley Foral 13/2012, de 21 de junio, de medidas urgentes en materia de personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, retornándose a la situación ordinaria que contempla la normativa general y ordinaria.

- Declarar fundada la queja de los interesados, en la medida en que el reconocimiento de su derecho a prolongar su vida profesional hasta los setenta años se vio quebrado de forma repentina y por circunstancias extraordinarias ajenas a las esperables en el marco de la relación de servicio, por lo que se afectaron los principios de seguridad jurídica y de confianza legítima.

No aceptada.

EXP. 17/290/SN

En relación con la extinción de la pensión de orfandad concedida, al cumplirse la edad de veintidós 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 los hijos de la autora de la queja seguir percibiendo la pensión de orfandad que tienen reconocida cuando cumplan los veintidós años.

No aceptada.

EXP. 17/308/SN

En relación con el requisito de haber completado un mínimo de tres años de servicios prestados en el puesto de trabajo, a efectos de participar en las convocatorias de empleo público para la formación y el perfeccionamiento:

- Sugerir al Departamento, en relación con el acceso a las convocatorias de formación y perfeccionamiento por parte de personal de nivel E, con carácter general, que se les reconozca como servicios previos prestados el tiempo que los funcionarios hayan permanecido en su puesto funcionarial, aun cuando, mediante concurso de traslados,

hayan podido acceder a distintos puestos del mismo nivel.

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la exclusión de la interesada de la convocatoria de formación a la que se alude en la queja, por haber prestado servicio en su puesto "base" de funcionaria durante más de tres años y no apreciarse causa material que justifique restringir su derecho a la formación.

No aceptada.

EXP. 17/330

En relación con la imposibilidad de acceder temporalmente a un puesto de trabajo de Jefe de Sala de SOS Navarra tras haber resultado aprobada sin plaza en la la convocatoria aprobada por Resolución 58/2010, de 18 de marzo, del Director Gerente del Instituto Navarro de Administración Pública, para la provisión, mediante promoción interna restringida, de dos puestos de Jefe de Sala de SOS Navarra:

- Recomendar al Departamento que facilite el acceso de la autora de la queja al desempeño temporal del puesto de Jefe de Sala de SOS Navarra, en la medida en que así pudiera corresponder conforme al orden de prelación del listado de aprobados sin plaza en que fue incluida.

No aceptada.

EXP. 17/378

En relación con la situación como personal laboral fijo a tiempo parcial al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que, tan pronto como sea posible, y sin perjuicio de los trámites previos que resulten necesarios, convoque un concurso de traslado del puesto de cuidador, a fin de favorecer la movilidad y promoción del personal y, en particular, del personal contratado laboral a tiempo parcial, en cuanto colectivo desfavorecido en sus condiciones laborales, incluyendo en dicho concurso las plazas estructurales creadas en el Centro San José a las que se alude en la queja.

Aceptada.

EXP. 17/526

En relación con la falta de abono a los agentes policías y auxiliares del Cuerpo de Policía Local de Sangüesa-Zangoza de las retribuciones previstas 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:

- Recordar al Departamento el deber legal de cumplir con el mandato contenido en la disposición final segunda de la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril, en su redacción dada por la Ley Foral 25/2015, de 28 de diciembre, de proceder a la adaptación de las retribuciones y el régimen de jornadas de los funcionarios de los Cuerpos de Policías Locales de Navarra a los criterios contenidos en los artículos de la Ley Foral de Policías de Navarra, tras la aprobación de la Ley Foral 15/2015, de 10 de abril.

No Aceptada.

EXP. 17/698

En relación con la ausencia de un temario en una convocatoria para la provisión, mediante ascenso de categoría, de catorce plazas del puesto de trabajo de Cabo de la Policía Foral, y con el hecho de que las preguntas del examen consistiesen, exclu-

sivamente, en el conocimiento de los procedimientos normalizados de trabajo internos:

- Recomendar al Departamento que, en futuras convocatorias, concrete en la convocatoria los conocimientos que va a exigir para acceder a los puestos de trabajo de Cabo de la Policía Foral, a través del correspondiente temario o programa.

- Sugerir al Departamento que los conocimientos exigidos para acceder al puesto de trabajo de Cabo de la Policía Foral no se ciñan, exclusivamente, al conocimiento de los procedimientos normalizados de trabajo internos de dicho cuerpo policial.

Aceptada.

EXP. 17/716

En relación con el procedimiento de convocatoria de reunión de la Mesa General de Negociación del personal funcionario y estatutario de las Administraciones públicas de Navarra, así como por el contenido de las cuestiones negociadas en la misma:

- Recordar al Departamento el deber legal de someter a la negociación con los diferentes representantes sindicales las materias recogidas en el artículo 83 del Estatuto de Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, y, en especial, el incremento de las retribuciones de los funcionarios de las Administraciones Publicas que proceda incluir en el Proyecto de Presupuestos Generales de Navarra de cada año, así como todas aquellas materias que afecten, de algún modo, al acceso a la función pública, carrera administrativa, retribuciones y Seguridad Social, o a las condiciones de trabajo de los funcionarios públicos y cuya regulación se incluya en una norma con rango de Ley Foral.

Pendiente de respuesta.

EXP. 17/744

En relación con la disconformidad de un sindicato con que los agentes de la Policía Foral que prestan sus servicios en las comisarías de Altsasu-Alsasua, Elizondo, Estella-Lizarra, Sangüesa-Zangoza y Tafalla, y que pertenecen todos ellos a unidades no encargadas de la vigilancia del tráfico, practiquen pruebas para la detección de alcohol o de drogas y confeccionen las correspondientes denuncias:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que las pruebas para la detección de alcohol o de sustancias estupefacientes y las consiguientes denuncias, sean practicadas en toda Navarra por agentes de la autoridad encargados de la vigilancia del tráfico en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas.

No aceptada.

AO 17/22/SN

En relación con la aplicación a las policías locales de Navarra del régimen retributivo establecido por 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:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas que sean precisas para dar completo cumplimiento al mandato recogido en la disposición final segunda de la Ley Foral de Cuerpos de Policía de Navarra, en su redacción dada por la Ley Foral 25/2015, de 28 de diciembre, de adaptar las retribuciones y el régimen de jornadas de los fun-

cionarios de los Cuerpos de Policías Locales de Navarra.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 16/637

En relación con la situación laboral de los músicos acompañantes de la Escuela de Danza de Navarra, que se considera perjudicial para sus derechos e intereses profesionales, y que se ha visto negativamente afectada durante los últimos años:

- Recomendar al Departamento que reconsidere la situación del personal que ha presentado la queja (Músicos Acompañantes de la Escuela de Danza) y analice en profundidad la petición que formulan, a efectos de mejorar su reconocimiento y condiciones de trabajo, estimando que la figura de la contratación para realizar trabajos singulares o no habituales empleada en la actualidad no es compatible con la realidad de la función que realizan, y que el título que se les exige remite al ejercicio de una función docente.

- Recomendar al Departamento que, a efectos de la medida de extensión del contrato al periodo de verano que contempla el Decreto Foral 42/2016, de 22 de junio, por el que se determina la duración máxima de los contratos de personal docente y asistencial en centros docentes adscritos al Departamento de Educación, y que obedece a la necesidad de evitar en este ámbito las diferencias de trato arbitrarios, se aplique el mismo trato que al resto del personal contratado, sin que se aprecien motivos que justifiquen la solución contraria.

Aceptada.

EXP. 17/124 y 17/125

En relación con la extinción de un contrato administrativo de sustitución (que vinculaba al Departamento de Educación y al interesado, referido a un puesto de trabajo de conserje en un centro docente):

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver motivadamente y de indicar los recursos procedentes cuando dicte actos limitativos de derechos o intereses legítimos, como es el caso de una extinción contractual.

Aceptada.

EXP. 17/395/SN

En relación con la imposibilidad de renunciar al cargo de Jefa de Departamento de Lengua Castellana y Literatura en un instituto de educación secundaria:

- Sugerir al Departamento que considere una posible modificación de la norma reguladora de la designación de las jefaturas de departamento didáctico, contemplando el supuesto de que no exista ninguna persona interesada en desempeñar el cargo y previendo en tal caso una solución basada en criterios de temporalidad y reparto sucesivo del ejercicio de la función.

- Recomendar al Departamento que, a la vista de las circunstancias que concurren en el presente caso, acepte la renuncia a la jefatura de departamento planteada por la autora de la queja, buscando una solución alternativa para el ejercicio del cargo.

No aceptada.

EXP. 17/409

En relación con la desestimación de una solicitud de recusación de un vocal de un tribunal de una convocatoria de concurso de méritos para la provisión, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo del Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA), por tener incompatibilidad laboral manifiesta y enemistad personal:

- Recordar al Departamento el deber legal de realizar las comprobaciones oportunas antes de resolver los incidentes de recusación de los miembros de tribunales de convocatorias de concursos de méritos para la provisión de puestos de trabajo, garantizando de este modo la aplicación del principio de objetividad.

No aceptada.

EXP. 17/485

En relación con la valoración del proyecto de dirección que el interesado presentó en el concurso de méritos para la selección y nombramiento de directores y directoras de centros públicos de enseñanzas no universitarias:

- Sugerir al Departamento que valore nombrar al autor de la queja como director del IESO [...], al haber sido el único candidato que ha concurrido al procedimiento selectivo, haber ejercido el cargo durante años atrás y haber obtenido una calificación prácticamente igual a la exigida por la convocatoria para superar el procedimiento.

No aceptada.

EXP. 17/537

En relación con la exclusión del procedimiento de movilidad interna del personal cuidador funcionario al servicio del Departamento de Educación para el curso 2017-2018 y la consecuente pérdida de la plaza que venía ocupando:

- Recomendar al Departamento que, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes en el asunto objeto de queja, ofrezca a la interesada el puesto de trabajo que venía desempeñando, a satisfacción de la dirección del centro, durante los últimos años.

No aceptada.

EXP. 17/580/SN

En relación con el procedimiento seguido para la designación de una jefatura adjunta de un departamento didáctico de electrónica de un centro docente:

- Recomendar al Departamento que regule los procedimientos de designación, nombramiento y cese de las jefaturas de departamento adjuntas de los Institutos de Educación Secundaria, así como los requisitos que deben reunir quienes vayan a ocupar dicho cargo. Para ello, puede seguirse el criterio aplicado en la regulación de los procedimientos de designación, nombramiento y cese de los adjuntos de los órganos unipersonales de gobierno de los institutos.

No aceptada.

EXP. 17/593

En relación con la negativa del Departamento de Educación a facilitar el disfrute de un permiso retribuido por lactancia de hijo menor de doce

meses en la forma solicitada inicialmente (una hora al principio o al final de la jornada de trabajo).

- Recomendar al Departamento, con carácter general, que, como forma de disfrute del permiso por lactancia de hijo menor de doce meses, reconozca, cuando así se solicite, el derecho del personal docente a optar por la reducción de una hora en la jornada diaria, bien al inicio, bien al final de la misma, como dispone el Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, sin perjuicio de las medidas organizativas que correspondan para la prestación del servicio público de los centros escolares.

No aceptada.

EXP. 17/721

En relación con el procedimiento disciplinario seguido por el Departamento de Educación frente al interesado, personal contratado en régimen administrativo como profesor, por la comisión de una falta grave:

- Recomendar al Departamento que declare la caducidad del procedimiento disciplinario incoado al autor de la queja.

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el descuento de las retribuciones realizado al autor de la queja mediante la Resolución 90/2016, de 22 de febrero, del Director General de Universidades y Recursos Educativos, por haber quedado acreditado que, en la fecha en la que se ausentó de su puesto de trabajo, tuvo que acompañar a su hija de un año de edad a una consulta con el médico especialista en una localidad alejada del centro donde desarrolla su función docente.

Aceptada.

Al Departamento de Salud.

EXP. 16/695

En relación con un accidente sufrido por una trabajadora del Hospital García Orcoyen, de Estella-Lizarra, con un esterilizador por óxido de etileno, la falta de implantación de medidas de prevención de riesgos laborales en dicho hospital y la falta de seguimiento del personal, dada su exposición a elementos presumiblemente cancerígenos:

- Recordar al Departamento el deber legal de proteger al personal a su servicio frente a los riesgos laborales, debiendo para ello adoptar las medidas necesarias en materia de seguridad y salud laboral.

- Recomendar al Departamento que difunda entre sus trabajadores las instrucciones de uso relacionadas con el esterilizador por óxido de etileno y que proceda, a la mayor brevedad posible, a la sustitución del esterilizador al que se alude en la queja por otro con un riesgo inferior para la salud de los trabajadores.

Aceptada.

EXP. 17/23

En relación con la denegación de varios días de permiso retribuido por asuntos particulares, por vencimiento del periodo de disfrute (en el caso, el año natural), habiendo estado la autora de la queja 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 de baja maternal en el periodo correspondiente, y, por tal circunstancia, los empleados públicos no hayan po-

dido 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. Asimismo, recomendarle que aplique tal criterio al caso objeto de queja, reconociendo a la interesada los días de asuntos propios que correspondan.

No aceptada.

EXP. 17/363

En relación con la resolución de un expediente disciplinario incoado a la interesada, en el que se le imponen dos sanciones de suspensión de empleo y sueldo de cinco días cada una, por la comisión de dos faltas graves consistentes en faltas de respeto a las autoridades, superiores, compañeros, subordinados y administrados:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, el recurso interpuesto por la interesada frente a la Resolución 1698/2015, de 26 de noviembre, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por la que se le cesó en la Jefatura de Enfermería, se finalizó la suspensión cautelar de sus funciones y se ordenó su reincorporación al puesto de enfermera del centro de salud Rochapea.

- Recomendar al Departamento que declare la caducidad del procedimiento disciplinario incoado a la autora de la queja, archive las actuaciones realizadas y deje sin efecto las sanciones impuestas.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y al Departamento de Salud

EXP. 17/474

En relación con la falta de reconocimiento del complemento de especial riesgo a los técnicos habilitados en el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra:

- Sugerir a los Departamentos que realicen un estudio de los riesgos de los puestos de trabajo a que se refiere la queja (Técnicos habilitados en el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra), atendiendo a las funciones concretas que se desempeñen en la actualidad, y que, de ser relevantes tales riesgos, se asigne al puesto el complemento retributivo reclamado, promoviendo, si se viera necesario, las modificaciones normativas que puedan ser oportunas.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata

EXP. 17/206

En relación con el incumplimiento del acuerdo de condiciones de trabajo del personal funcionario del Ayuntamiento de Burlada-Burlata y de la normativa laboral vigente, en lo que a la permuta de turnos entre compañeros y a la falta de contestación a las solicitudes de vacaciones respecta:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en aplicación de lo dispuesto en el apartado sexto del artículo 8 del acuerdo general para el personal funcionario y administrativo de dicho Ayuntamiento, considere autorizables las permutas de turnos y días de servicio asignados a los miembros de la Policía Municipal, siempre y cuando así lo soliciten y

se plantee entre empleados del mismo servicio.

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca las vacaciones solicitadas por el autor de la queja para el mes de julio, ya que ha operado el silencio administrativo positivo, al resultar notorio que se refería a dicho mes de julio y no al mes de junio.

Aceptada.

EXP. 17/518

En relación con un cambio del calendario de trabajo en la Policía Municipal de Burlada-Burlata:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de limitar los cambios imperativos de calendarios establecidos para los miembros de la Policía Local a situaciones excepcionales de emergencia y de protección civil, motivando al respecto; y recomendarle que, salvo en tales situaciones excepcionales, los eventuales cambios sean negociados con los trabajadores.

Aceptada.

EXP. 17/519

En relación con la imposibilidad de disfrutar días de vacaciones y asuntos particulares, por la falta de contestación de las solicitudes en los plazos legales, por el desacuerdo con la interpretación que se hace de la normativa vigente, y por la falta de actualización del calendario de trabajo anual en soporte informático de la Policía Municipal de Burlada-Burlata:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver las solicitudes que le presenten y de motivar suficientemente las decisiones restrictivas de derechos e intereses legítimos.

Aceptada.

EXP. 17/753

En relación con la inactividad del Ayuntamiento de Burlada-Burlata ante la situación de acoso laboral que está padeciendo la autora de la queja en el puesto que ocupa en la biblioteca infantil de dicho Ayuntamiento.

- Recomendar al Ayuntamiento que agilice todo lo posible las medidas iniciadas para mejorar el clima laboral existente en el centro donde presta sus servicios la autora de la queja y las relaciones entre las partes implicadas, y que analice, junto con el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, la posibilidad de reubicar a la interesada en un puesto de trabajo de la biblioteca pública de Burlada-Burlata, dependiente de dicho Departamento.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Olite-Erriberri

EXP. 17/538

En relación con la falta de contestación a una solicitud de documentación relativa a su expediente como funcionario municipal en excedencia del Ayuntamiento de Olite-Erriberri:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad posible, entregue al interesado la documentación solicitada los días 27 de mayo y 2 de junio de 2017.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 16/680

En relación con una convocatoria de listas para los puestos de grado medio de jardineros y de jefe de servicio de jardines:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el apartado contenido en la base 4.1 de las convocatorias aludidas en la queja, en lo referente al llamamiento a la segunda prueba únicamente a las calificaciones más elevadas de la primera prueba, para el caso del personal de la Administración pública que aspira a la formación y perfeccionamiento profesional, por no resultar compatible dicha base con el artículo 2.3 del Decreto Foral 96/1997, de 14 de abril.

No aceptada.

EXP. 17/192

En relación con la falta de contestación a una solicitud de aplicación del Acuerdo de condiciones de empleo de los funcionarios del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, actualmente en vigor, en lo que a equiparación retributiva entre la Policía Municipal y la Policía Foral se refiere:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes que se le presenten.

Aceptada.

EXP. 17/495

En relación con la imposibilidad de la autora de la queja de acceder a la carrera administrativa en el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, por encontrarse en situación de excedencia voluntaria en dicha entidad local, al haber pasado a prestar servicios al Gobierno de Navarra:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconsidere el criterio que se habría trasladado a la interesada respecto a la imposibilidad de reincorporarse al servicio activo por causa de una situación de baja por maternidad, y que, si coincide la convocatoria de promoción de nivel a que alude en su queja con la situación de baja por maternidad, acceda a la solicitud de reincorporación al servicio activo, sin perjuicio de que continúe la baja maternal y de que tal reincorporación no suponga un desempeño "efectivo" del puesto de trabajo, a fin de proteger el derecho a la carrera profesional de la interesada.

Aceptada.

EXP. 17/507

En relación con la falta de resolución de sendos recursos de reposición relativos al disfrute de las vacaciones de dos miembros de la Policía Municipal:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en plazo los recursos administrativos que le presenten los ciudadanos, y, en este caso, superado con creces el plazo legal, recordarle su deber de resolver lo antes posible los recursos de reposición aludidos en la queja.

Aceptada.

EXP. 17/607

En relación con la inaplicación durante este año de una medida favorable a los trabajadores y trabajadoras del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, consistente en la posibilidad de disfrutar de cuatro horas anuales de compensación horaria por cada tres años de servicios prestados:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca la compensación horaria a la que se alude en la queja con efectos desde el 1 de enero de 2017.

No aceptada.

EXP. 17/682

En relación con la falta de contestación de dos recursos de reposición

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en plazo los recursos administrativos que le presenten los ciudadanos, y, en este caso, superado el plazo legal, recordarle su deber de resolver lo antes posible los recursos de reposición aludidos en la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de San Adrián

EXP. 17/462

En relación con la modalidad de contratación utilizada (contrato de obra o servicio determinado) por el Ayuntamiento de San Adrián para la realización de tareas de auxiliar de cocina en la Escuela Infantil municipal:

- Recordar el Ayuntamiento el deber legal de emplear la modalidad de contratación laboral temporal por obra y servicio determinado únicamente en el supuesto previsto en el artículo 15.1 del Estatuto de los Trabajadores, es decir, cuando se trate de una obra o servicio determinados, con autonomía y sustantividad propia dentro de la actividad de la empresa y cuya ejecución, aunque limitada en el tiempo, sea en principio de duración incierta.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Villava-Atarrabia

EXP. 16/303

En relación con la desestimación tácita de solicitudes retributivas formuladas por agentes de la Policía Municipal de Villava-Atarrabia, correspondientes al servicio prestado por la celebración de elecciones:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la solicitud formulada por el representante de varios agentes de la Policía Municipal de la localidad.

Aceptada.

6.2.12. Funcionamiento de las entidades locales.

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 16/712

En relación con la situación de interinidad en la que se encuentra la Junta del Concejo de Uitzi:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas destinadas a garantizar la continuidad del gobierno y de la administración del Concejo de Uitzi.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Basaburua

EXP. 17/614

En relación con la tramitación del alta en el empadronamiento de la localidad de Basaburua de dos personas residentes en una vivienda situada en Igoa:

- Recomendar al Ayuntamiento que no requiera al autor de la queja la autorización del propietario de la vivienda donde se solicita el empadronamiento de su hija menor y la madre de esta, como medio de acreditar la residencia en dicha vivienda, y que admita otros medios de prueba como acreditativos de dicha residencia.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Beire

EXP. 17/342

En relación con la negativa del Ayuntamiento de Beire a la petición formulada por un concejal, de cambio de los días de celebración de los plenos de dicho Ayuntamiento:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore, conciliando los intereses del autor de la queja con el del resto de personas que componen el pleno, el establecimiento de un régimen de periodicidad de las sesiones ordinarias de los plenos distinto, procurando, si ello fuera posible, su celebración en un día u hora diferente al actualmente establecido, a fin de conseguir de conseguir una mayor participación de los ciudadanos, directa o indirectamente, en los asuntos públicos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Lapoblación-Meano

EXP. 17/546

En relación con la falta de contestación a dos instancias presentadas por el presidente del Concejo de Lapoblación, en las que, entre otras cuestiones, solicitaba mantener una reunión con el Ayuntamiento para tratar determinados aspectos relacionados con las competencias del Concejo:

- Sugerir al Ayuntamiento de Lapoblación-Meano que acepte la solicitud de reunión efectuada por el interesado, en su condición de presidente del Concejo de Lapoblación, con el fin de aclarar las cuestiones planteadas en el escrito de queja.

Aceptada.

EXP. 17/620

En relación con la falta de convocatorias de sesiones ordinarias en el Concejo de Berasáin-Beratsain y la falta de respuesta a las peticiones vecinales:

- Recordar al Concejo su deber legal de convocar, como mínimo, trimestralmente sesión ordinaria, de acuerdo con el artículo 77 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración local de Navarra.

- Recordar al Concejo su deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos, y que cuando se trate de una solicitud de convocatoria de la asamblea vecinal realizada por, al menos, una cuarta parte del número legal de miembros de dicha asamblea, realice la correspondiente convocatoria extraordinaria.

Aceptada.

6.2.13. Hacienda pública.

Al Departamento de Hacienda y Política Financiera

EXP. 16/656

En relación con la denegación del aplazamiento de una deuda tributaria, resultante de una inspección de la Hacienda Tributaria de Navarra, por un periodo de treinta años, fundada tal solicitud en la diferencia de plazo de su caso con el que otorga la

Ley Foral 26/2014 para la reestructuración de la deuda del Club Atlético Osasuna con la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir que valore conceder a la autora de la queja un mayor plazo para abonar la deuda tributaria que se le reclama, procurando conciliar el interés particular y el interés general, en función de las circunstancias concurrentes.

No aceptada.

EXP. 16/662

En relación con la demora en la resolución de un procedimiento de liquidación del impuesto de sucesiones:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar los plazos máximos de tramitación de los procedimientos de gestión tributaria y de resolver sobre las alegaciones que le formulen los interesados y notificar las resoluciones en plazo.

Aceptada.

EXP. 16/677/SN

En relación con la tributación en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de la prestación por maternidad:

- Sugerir al Departamento que valore en profundidad una posible modificación de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, a efectos, en su caso, de recuperar la exención de las prestaciones públicas por maternidad, considerando el tiempo transcurrido desde la supresión y ponderando el eventual cambio de las circunstancias determinantes de esta.

Aceptada.

EXP. 16/687/SN

En relación con la inclusión de la potencia expresada en caballos de vapor (CV) para la determinación de los precios medios de venta de vehículos y embarcaciones, a los efectos establecidos en la Orden Foral 165/2015, de 24 de diciembre, del Consejero de Hacienda y Política Financiera:

- Sugerir al Departamento que, cuando determine los precios medios de venta de vehículos y de embarcaciones usados, aplicables en la gestión de los Impuestos sobre Sucesiones y Donaciones, sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, y Especial sobre Determinados Medios de Transporte, advierta del carácter meramente informativo de la expresión de la potencia en caballos de vapor (CV), así como de que el empleo de dicho dato no supone, en ningún caso, la expresión de una unidad permitida por el sistema legal de unidades de medida, tal y como hace el Ministerio de Hacienda y Función Pública en la Orden HFP 895/2016, de 14 de diciembre.

Aceptada.

EXP. 16/730

En relación con una liquidación del IRPF del autor de la queja correspondiente al ejercicio de 2010, al imputársele un incremento patrimonial derivado de la transmisión de una vivienda, con el que se muestra disconforme:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto las actuaciones de liquidación tributaria del IRPF de 2010 del autor de la queja, en lo que respecta al eventual incremento patrimonial derivado de la transmisión de la vivienda de que disponía, por considerar que ha de operar la exención tributaria que contempla la disposición adicional cuadragé-

simo tercera del Texto Refundido del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, relativa a la transmisión de la vivienda habitual en el curso de procedimientos judiciales o extrajudiciales.

No aceptada.

EXP. 17/117/SN

En relación con la sujeción de la Autovía A-12 a la Contribución Territorial y con la Ponencia de Valoración Supramunicipal Parcial para la misma, aprobada por la Resolución 49/2014, de 20 de noviembre, del Director del Servicio de Riqueza Territorial, y la solicitud de que se deje sin efecto la ponencia:

- Sugerir al Departamento que impulse una modificación legislativa para, en términos similares a los que contempla la vigente legislación estatal equivalente, no sujetar a la Contribución Territorial las carreteras, los caminos, las demás vías terrestres y los bienes del dominio público marítimo-terrestre e hidráulico, y los titulares de derechos sobre los mismos, siempre que sean de aprovechamiento público y gratuito para los usuarios.

- Recomendar al Departamento que considere no aplicable hasta el 1 de enero de 2017 la Contribución Territorial a las autovías con peaje en la sombra, puesto que la Ley Foral 10/2013, de 12 de marzo, no configuró con la necesaria seguridad jurídica el hecho imponible para la sujeción tributaria de estas autovías, y atribuyó un exceso de funciones a la Ponencia de Valoración Supramunicipal Parcial, así como que deje sin efecto los actos administrativos que haya dictado en ejecución de la mencionada ley foral.

No aceptada.

EXP. 17/174

En relación con la notificación a la empresa autora de la queja de las liquidaciones provisionales correspondientes a los ejercicios 2011, 2012, 2013 y 2014, del Impuesto sobre Sociedades:

- Sugerir al Departamento que, a la vista de las circunstancias del caso y de la evolución normativa que se ha producido en la materia, deje sin efecto las liquidaciones provisionales notificadas a la sociedad mercantil autora de la queja, correspondientes a los ejercicios 2011, 2012, 2013 y 2014 del Impuesto de Sociedades, por la falta de consideración de la cuota abonada en concepto de Impuesto de Actividades Económicas como pago a cuenta y deducible.

No aceptada.

EXP. 17/212/SN

En relación con la no exención tributaria de las cantidades satisfechas, en concepto de gran invalidez, por una entidad de previsión social voluntaria:

- Sugerir al Departamento que valore, en una futura propuesta de modificación de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, declarar la exención de las cantidades satisfechas por las entidades de previsión social voluntaria como consecuencia de la incapacidad permanente absoluta o de gran invalidez, sin perjuicio de los límites en las cuantías que se vea oportuno establecer.

No aceptada.

EXP. 17/346

En relación con una regularización de la declaración del IRPF del año 2012 efectuada de oficio por el Departamento de Hacienda y Política Financiera, como consecuencia de la transmisión de una vivienda:

- Recomendar al Departamento que anule la regularización tributaria objeto de queja, dado que el cambio de domicilio del interesado vino motivado en un necesario cambio de vivienda, como consecuencia de su nueva situación familiar al tener trillizos.

No aceptada.

EXP. 17/413 y 17/479

En relación con la imposibilidad de realizar la declaración del Impuesto sobre el Patrimonio en formato papel y la excesiva complejidad que entraña la presentación telemática:

- Sugerir al Departamento que impulse actuaciones para facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias relacionadas con la declaración del impuesto sobre el patrimonio. Particularmente, se sugiere al Departamento que valore la remisión anualmente de propuestas de declaración del impuesto que no necesiten de confirmación expresa por parte del ciudadano y que asista personalmente a los obligados tributarios en la elaboración de la declaración de dicho impuesto.

No aceptada.

EXP. 17/436/SN y 17/510/SN

En relación con el resultado de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del interesado del año 2016:

- Sugerir al Departamento que valore proceder a una revisión en profundidad de la reforma introducida en Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, a la vista de los datos y conclusiones que se deriven de la aplicación en el ejercicio 2016, primer año de su vigencia, y de las aportaciones que realicen los contribuyentes, sin perjuicio del proceso de participación pública en la elaboración del correspondiente proyecto de ley foral.

Aceptada.

EXP. 17/447

En relación con varias actuaciones seguidas por la inspección tributaria a la empresa del autor de la queja:

- Recordar al Departamento el deber legal de ejercer las funciones inspectoras observando la más exquisita cortesía, guardando a los interesados la mayor consideración, debiendo informarles, con motivo de las actuaciones inspectoras, tanto de sus derechos como acerca de sus deberes tributarios y de la conducta que deben seguir en sus relaciones con la Administración, para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

- Recomendar al Departamento que anule la Resolución por la que se acordó confirmar las propuestas de liquidación definitivas del Impuesto sobre Sociedades correspondiente a los ejercicios de 2010 a 2013 y del Impuesto sobre el Valor Añadido de 2011 a 2014, a la vista de la vulneración del derecho a la defensa del autor de la queja durante la aplicación del método de estimación indirecta de las correspondientes bases imponibles.

No aceptada.

EXP. 17/525/SN

En relación con el tratamiento fiscal que reciben las personas físicas y jurídicas que desarrollan una actividad económica en la Comunidad Foral de Navarra y que tienen un importe neto de negocios inferior a un millón de euros:

- Sugerir al Departamento que contraste con la asociación autora de la queja las propuestas realizadas y las consecuencias que pudiera tener el establecimiento de una exención en el IAE a las personas físicas y jurídicas que tengan un importe neto de la cifra de negocios inferior a un millón de euros.

Aceptada.

AO 17/4/SN

En relación con la demora en la tramitación de procedimientos tributarios:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación del artículo 87 de la Ley Foral General Tributaria, a fin de incorporar, en relación con los procedimientos incoados de oficio de los que se deriven efectos desfavorables o de gravamen para los ciudadanos, en los casos en que venza el plazo máximo legal de resolución, la regla de la caducidad del procedimiento, presente en la legislación estatal tributaria concordante y en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

Aceptada.

AO 17/16/SN

En relación con la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica a vehículos de personas discapacitadas:

- 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 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).

No aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

AO 17/7/SN

En relación con la aplicación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana o de Plusvalía:

- Sugerir al Departamento que promueva lo antes posible una modificación de la regulación contenida en la Ley Foral de las Haciendas Locales de Navarra acerca del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (artículos 175 y siguientes), a fin de acomodarla al principio constitucional de capacidad económica y de

evitar la tributación de situaciones inexpresivas de dicha capacidad.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata

EXP. 17/570

En relación con la liquidación al interesado del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, correspondiente a la transmisión de una vivienda en Burlada-Burlata:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la liquidación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana dictada frente el autor de la queja, por no responder al incremento real del valor del terreno que ha motivado el gravamen.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Castejón

EXP. 17/561

En relación con la tasa que el Ayuntamiento ha girado a la empresa Trenasa por la ocupación de la calle Jerónimo Marco y del Polígono Industrial de Castejón por un ramal ferroviario de conexión entre el apartadero de Castejón y la Red Ferroviaria de Interés General:

- 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 la Cendea de Cizur

EXP. 17/589

En relación con una liquidación del impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana a la parte vendedora en la transmisión de la que deriva el tributo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos, incluida la referida en la queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite la documentación solicitada por los autores de la queja, del expediente de liquidación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, en una transmisión en la que son parte, teniendo la condición de contribuyentes de acuerdo con la normativa aplicable.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra

EXP. 17/483

En relación con la publicación de una nueva providencia de apremio del Ayuntamiento de Estella-Lizarra, para el cobro del correspondiente recargo devengado por el pago por el interesado, fuera del periodo voluntario, del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque y deje sin efectos 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 Noáin (Valle de Elorz)

EXP. 17/445

En relación con el abono del vado de una vivienda que ya no es de su propiedad:

- Recomendar al Ayuntamiento la devolución a la autora de la queja de las cantidades recaudadas en concepto de vado, desde la fecha en que transmitió la vivienda objeto del mismo y se comunicó, por cualquier vía, la transmisión a la entidad local.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza

EXP. 16/586

En relación con el trato discriminatorio por razón de residencia establecido para el pago del servicio prestado por la escuela de música de Sangüesa-Zangoza:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con el pago servicio prestado en la escuela municipal de música, no establezca diferencias de trato para los usuarios en función de su lugar de residencia.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar

EXP. 16/702

En relación con el trato dispensado por el Secretario del Valle de Egüés y la falta de contestación del Ayuntamiento a la solicitud de identificación del Secretario municipal:

- Recordar al Ayuntamiento, con carácter general, el derecho de las personas a ser tratadas con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.

- Recordar al Ayuntamiento el derecho de los interesados a identificar a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Vidángoz-Bidankoze

EXP. 17/158

En relación con la falta de acceso a la documentación solicitada relativa a dos parcelas catastrales:

- Recordar al Ayuntamiento el 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.

Al Ayuntamiento de Goñi y al Concejo de Azanza

EXP. 17/472

En relación con la falta de actuación del Ayuntamiento de Goñi y del Concejo de Azanza ante dos modificaciones catastrales solicitadas por el interesado en los años 2014 y 2015:

- Recomendar al Concejo que emita, en el sentido que considere, el correspondiente informe en relación con la solicitud de modificación catastral formulada por el autor de la queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que, a falta de oposición expresa y fundamentada del Concejo en relación con la modificación catastral, dentro de un plazo razonable, proceda a continuar con su tramitación en los términos previstos en la Ley Foral 12/2006, de 21 de noviembre, del registro de la riqueza territorial y de los catastros de Navarra.

Pendiente de respuesta.

6.2.14. Justicia.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 17/291

En relación con el trato dispensado por parte de personal del Juzgado de Paz de Noáin:

- Recordar, con carácter general y sin prejuzgar los hechos concretos, a la administración a la que se refiere la queja, los deberes legales de observar un trato diligente y esmerado en sus relaciones con todos los ciudadanos.

Aceptada.

Al Colegio de Abogados de Pamplona

EXP. 16/634

En relación con la decisión del Colegio de entender que no concurre responsabilidad disciplinaria en el Letrado que asistió a la autora de la queja y, en consecuencia, desestimatoria de las quejas presentadas ante la entidad colegial:

Recomendar al Colegio que valore en profundidad la actuación que ha determinado la queja de la interesada, beneficiaria del derecho de asistencia jurídica gratuita, y, en particular, la reclamación de honorarios a la que se alude, motivándose lo que corresponda y, en su caso, adoptando las medidas procedentes.

No aceptada.

6.2.15. Medio ambiente.

A En relación con la contaminación acústica o los ruidos:

Al Departamento de Desarrollo Económico

AO 16/25

En relación con la falta de publicación de los mapas de ruido de los grandes ejes viarios y ferroviarios existentes en Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de aprobar los mapas de ruido previstos en la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido.

No aceptada.

EXP. 17/764

En relación con el ruido excesivo que vienen soportando los vecinos del barrio de Zalain de Bera en sus viviendas desde hace años, derivado del tráfico de la NA-121-A:

- Recordar al Departamento, en relación con el ruido derivado de la circulación en la NA-121-A a su paso por el barrio de Zalain de Bera, su deber legal de proteger el derecho de los ciudadanos a no soportar ruidos excesivos y persistentes en el ámbito domiciliario, incluidos los derivados del tráfico, adoptando las medidas pertinentes a tal fin.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Abárzuza-Abartzutza

EXP. 16/560

En relación con la falta de adopción de medidas adecuadas y efectivas para solucionar el problema de ruidos generados por una sociedad gastronómica, así como por la falta de contestación a varias instancias:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de respetar en la tramitación de los expedientes sancionadores lo dispuesto en el artículo 85.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas, referente a la reducción de sanciones pecuniarias.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Ablitas

EXP. 17/536/SN

En relación con la falta de regulación de las bajeras utilizadas por los jóvenes de Ablitas para su esparcimiento y ocio:

- Sugerir al Ayuntamiento que elabore y apruebe una Ordenanza reguladora del uso de bajeras para actividades juveniles de ocio, esparcimiento y diversión.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain

EXP. 17/634

En relación con las molestias por ruido que han sufrido en sus domicilios los vecinos de Ansoáin-Antsoain durante las pasadas fiestas patronales de la localidad:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de proteger los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente de las diferentes actividades que se celebran durante las fiestas patronales de la localidad, adoptando las medidas que sean precisas al efecto y compatibilizándolo con el derecho al disfrute de las mismas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra

EXP. 17/548

En relación con las posibles molestias que puede causar un local que actualmente está en obras y en el que se va a instalar una sociedad recreativa, cultural y deportiva:

- Recomendar al Ayuntamiento que asegure que la actividad que se instale en el local al que se alude en la queja, sea respetuosa con el derecho de los vecinos colindantes a no soportar molestias indebidas en su domicilio.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Lumbier

EXP. 17/637

En relación con las molestias que ocasionan en el negocio de la interesada los ladridos que provienen de unas perreras que se encuentran en las inmediaciones:

- Recordar al Ayuntamiento de su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de la autora de la queja por el ruido procedente de las perreras situadas en las proximidades del camping que re-

genta, adoptando aquellas medidas que sean precisas y proporcionadas a tal efecto.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 16/505

En relación con el ruido y otras molestias que los autores de la queja padecen en sus domicilios, derivados de la actividad de varios bares ubicados junto a los mismos, y, en especial, de la aglomeración de personas que tal actividad provoca:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de atender y responder a los escritos de denuncia referentes al ruido y otras molestias que los vecinos soportan en sus domicilios.

- Recomendar al Ayuntamiento que analice si la actual limitación horaria contemplada para los locales a que se refiere la queja es adecuada para proteger los derechos afectados, considerando que los vecinos expresan que el horario de cierre no es el común en el resto de establecimientos de la zona, adoptando medidas correctoras o revisoras, si procede.

Aceptada.

EXP. 17/16

En relación con los ruidos y olores que está soportando una familia en su domicilio, a causa de la utilización de dos bajeras por grupos de jóvenes como centro o lugar de reunión con fines de diversión y esparcimiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte cuanto antes las medidas necesarias que garanticen los derechos de los vecinos a disfrutar de la intimidad de su domicilio y a su integridad física y moral frente a los ruidos que generan las bajeras a que se refiere la queja.

No aceptada.

EXP. 17/303

En relación con las molestias que sufren vecinos del barrio de la Milagrosa en sus domicilios, procedentes de las bajeras situadas en las inmediaciones:

- Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que se adopten a la mayor brevedad posible cuantas medidas efectivas sean necesarias para que, en las bajeras a que se refiere la queja, no se continúen emitiendo ruidos que superen los legalmente admitidos y se garanticen los derechos de los vecinos a disfrutar de la intimidad de su domicilio y a su integridad física y moral.

No aceptada.

EXP. 17/471

En relación con las molestias excesivas que sufren los vecinos del casco antiguo de Pamplona-Iruña:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de proteger los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente de las diferentes actividades que se celebran en el casco antiguo de Pamplona-Iruña, adoptando las medidas que sean precisas al efecto.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 16/514

- Recomendar a la Mancomunidad que agilice la adopción de las medidas necesarias para solucionar el problema de ruidos excesivos producidos en la prestación del servicio de recogida de residuos urbanos, que el interesado sufre en su domicilio, especialmente en horario nocturno.

Aceptada.

EXP. 17/314

En relación con las molestias causadas por los ruidos y vibraciones procedentes de los autobuses urbanos que se detienen en paradas próximas a viviendas:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de proteger el derecho de los ciudadanos a no soportar ruidos excesivos y persistentes en el ámbito domiciliario, adoptando todas las medidas pertinentes a tal fin.

- Recomendar a la Mancomunidad que proceda, sin más demora, a inspeccionar la parada sita en la calle Olaz número 12, de Pamplona, con el fin de comprobar que los conductores realizan correctamente la "parada de motores", evitando así molestias innecesarias a los vecinos.

Aceptada.

B En relación con el derecho de acceso a la información ambiental:

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 17/329

En relación con la falta de contestación a una solicitud de documentación relativa a las actuaciones forestales, las actuaciones cinegéticas y las actuaciones relacionadas con el control-muerte-de fauna, llevadas a cabo en el Parque Natural Señorío de Bértiz:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver expresamente, en tiempo y forma, las solicitudes de información ambiental que le presenten los ciudadanos.

Aceptada.

EXP. 17/345

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información ambiental relativa a las autorizaciones concedidas para la retirada de nidos de cigüeña blanca en Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente, en tiempo y forma, las solicitudes de información ambiental que le presenten los ciudadanos.

Aceptada.

EXP. 17/523

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información ambiental, relativa a la documentación generada por unas agresiones sufridas por unas hayas en Zilbeti:

- 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 facilite a los autores de la queja el acceso a la documentación que obre en su poder respecto a los eventuales daños sufridos en el hayedo

de Zilbeti, a la que hace referencia la solicitud del 26 de septiembre de 2017.

Aceptada.

EXP. 17/592

En relación con la incompleta contestación a una solicitud de información relativa a la tala de vegetación en el río Alhama, en el término municipal de Corella:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho de acceso a la información solicitada y relativa a los expedientes de autorización y justificación administrativa que amparen la realización de las intervenciones forestales en el río Alhama en el periodo 2015-2016, y, en consecuencia, que proporcione a la asociación autora de la queja el informe de la Sección de Hábitats de 10 de marzo de 2016, por el que se autorizó la actuación en la Recueja, y el expediente en el que el mismo se inserte.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Mendavia

EXP. 17/335

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información ambiental sobre una gravera existente en Mendavia:

- Recomendar al Ayuntamiento que, completando la respuesta dada a la asociación autora de la queja, proceda a facilitar los documentos relativos al seguimiento municipal del funcionamiento de la gravera a la que alude dicha asociación.

Aceptada.

C En relación con la protección del medio natural:

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

EXP. 16/621

En relación con la construcción de dos nuevos pozos de extracción de agua en Mendaza, en ejecución del Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal denominado "Proyecto de abastecimiento de agua a Viana y a la Ribera de la Mancomunidad de Montejurra", promovido por la Mancomunidad de Montejurra:

- Recordar al Departamento el deber legal de velar por el cumplimiento de las determinaciones contenidas en el Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal denominado "Proyecto de abastecimiento de agua a Viana y a la Ribera de la Mancomunidad de Montejurra"; en particular, recordar el deber de velar por que las obras a las que se refiere la queja se realicen de acuerdo con el Proyecto Sectorial aludido, adoptando las medidas oportunas para ello.

- Recomendar al Departamento que realice un estudio en profundidad de los recursos hidrológicos y del sistema fluvial que puedan resultar afectados por la ejecución del Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal, con especial atención a la ordenada y racional explotación de los acuíferos de Lokiz/Valdega.

Aceptada.

EXP 16/645

En relación con el funcionamiento de una cantera en el Parque Natural de Urbasa-Andía y con la petición de información ambiental:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente por el órgano compe-

tente para ello las denuncias y peticiones de restauración de la legalidad que se le planteen en materia medioambiental por asociaciones conservaciones, y de notificar la resolución que corresponda, dentro del plazo máximo legalmente establecido, con indicación de los recursos que, en su caso, procedan.

Aceptada.

EXP 17/173

En relación con la imposición de una sanción por la corta y aprovechamiento de un roble en Lezáun:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la sanción impuesta al interesado por una presunta infracción correspondiente a la tala de un árbol sin autorización, al no haberse garantizado el derecho del mismo a ser notificado de la incoación del procedimiento sancionador y del pliego de cargos, así como el derecho a formular alegaciones.

No aceptada.

EXP 17/286

En relación con el incumplimiento, por parte de la empresa de residuos, de la normativa sobre emisiones y vertidos, así como de los protocolos señalados en la autorización ambiental integrada que le fue concedida:

- Recomendar al Departamento, que, en relación con los incumplimientos advertidos en la actividad de la empresa que ha motivado la queja, y con independencia de las sanciones que procedan, adopte medidas de restauración de la legalidad ambiental, previstas en el título V de la Ley Foral 4/2005, de 22 de marzo, de intervención para la protección ambiental.

Aceptada.

EXP 17/392

En relación con la falta de contestación a una denuncia relativa a la contaminación producida por los residuos depositados en el antiguo vertedero de Lekunberri:

- Recomendar al Departamento que, en relación con los hechos denunciados por la asociación autora de la queja, actúe con la debida celeridad, adoptando las medidas de restauración que resulten necesarias para la protección del medio ambiente.

Aceptada.

EXP 17/664

En relación con la imposición de una sanción administrativa al interesado por unos hechos que, según su versión, ocurrieron hace más de tres años y para cuya comisión contaba con la necesaria autorización del Departamento competente en materia de medio ambiente:

- Recomendar al Departamento que revoque la sanción impuesta al autor de la queja, al encontrarse prescrita la infracción imputada.

No aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP 17/384

En relación con el retraso que se está produciendo en la restauración y abandono de unos terrenos anteriormente ocupados por una cantera de mármol:

- Recomendar al Departamento que, en relación con los hechos denunciados por la asociación autora de la queja, actúe con la debida celeridad y dentro de un plazo razo-

nable, adoptando las medidas que resulten necesarias para la protección del medio ambiente y para asegurar que las obras de restauración se realizan lo antes posible.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Mendavia

EXP 17/177

En relación con la actitud pasiva que mantiene el Ayuntamiento de Mendavia ante la problemática ocasionada por la tala de pinos en la urbanización en la que reside la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que reciba a los propietarios afectados por el mantenimiento de la zona ajardinada a la que se alude la queja, para responder las peticiones de información que realicen, y que agilice las gestiones necesarias para la recepción de las obras de urbanización de dicha zona ajardinada, dado que han transcurrido más de veinte años desde que dichas obras concluyeron y debido a la incertidumbre generada entre los vecinos como consecuencia de la falta de recepción de las obras.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Mendaza

EXP. 16/621

En relación con la construcción de dos nuevos pozos de extracción de agua en Mendaza, en ejecución del Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal denominado "Proyecto de abastecimiento de agua a Viana y a la Ribera de la Mancomunidad de Montejurra", promovido por la Mancomunidad de Montejurra:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de velar por la protección de la legalidad urbanística en lo que se refiere a la construcción de los nuevos pozos sin licencias urbanísticas.

Aceptada.

Al Concejo de Mendaza.

EXP. 16/621

En relación con la construcción de dos nuevos pozos de extracción de agua en Mendaza, en ejecución del Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal denominado "Proyecto de abastecimiento de agua a Viana y a la Ribera de la Mancomunidad de Montejurra", promovido por la Mancomunidad de Montejurra:

- Recordar al Concejo el deber legal de velar por la protección de la legalidad urbanística en lo que se refiere a la construcción de los nuevos pozos sin licencias urbanísticas.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Montejurra.

EXP. 16/621

En relación con la construcción de dos nuevos pozos de extracción de agua en Mendaza, en ejecución del Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal denominado "Proyecto de abastecimiento de agua a Viana y a la Ribera de la Mancomunidad de Montejurra", promovido por la Mancomunidad de Montejurra:

- Recordar a la Mancomunidad los deberes legales de:

a Supeditar la ejecución del Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal a la preceptiva y previa autorización administrativa del organismo de cuenca.

b Obtener, con carácter previo al inicio de las obras de los pozos de Mendaza, las correspondientes licencias urbanísticas del Concejo de Mendaza.

Aceptada.

D En relación con las actividades y licencias:

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 17/12

En relación con la denegación de una autorización de afecciones ambientales al proyecto de abastecimiento de agua en Alloz:

- Recordar al Departamento el deber legal de garantizar el principio constitucional de seguridad jurídica y los principios de confianza legítima y buena fe de los ciudadanos.

- Recomendar al Departamento que conceda la autorización de afecciones ambientales al proyecto de abastecimiento de agua en Alloz, en el término municipal de Valle de Yerri-Deierri, promovido por el colectivo de chalets de Alloz.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Función pública, Interior y Justicia.

EXP. 16/718

En relación con el reitero por parte del Departamento competente en materia de protección civil de documentación ya aportada por los ciudadanos:

- Recordar al Departamento el derecho de los interesados a no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones públicas o que hayan sido elaborados por estas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Bertizarana

EXP. 17/427

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información sobre el pago de una tasa prevista en una licencia de actividad:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la solicitud de información o aclaración realizada por la autora de la queja.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Orkoien

EXP. 17/364

En relación con la falta de resolución de una solicitud de licencia de apertura:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca que la licencia de apertura a la que se refiere la queja ha sido concedida *ex lege* por silencio administrativo positivo.

- Recomendar al Ayuntamiento que tramite con la debida eficacia la solicitud de vado a la que se refiere la queja, agilizando los trámites que sean necesarios para su resolución.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 16/568/SN

En relación con la instalación de un velatorio en la bajera de un edificio de viviendas situado en el barrio de la Txantrea:

- 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.

EXP. 16/571

En relación con la filtración de olores de un bar ubicado en los bajos de un edificio de viviendas:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger eficazmente el derecho a no soportar olores indebidos o excesivos en el domicilio, derivados de una actividad clasificada.

Aceptada.

EXP. 17/161/SN

En relación con el funcionamiento de una instalación a la que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña otorgó una licencia para su funcionamiento como velatorio, pero que su promotor la anuncia y publicita como un tanatorio, situada en un edificio residencial:

- 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.

- Recomendar al Ayuntamiento que mantenga informado a los vecinos colindantes de la actividad que ha motivado la queja (velatorio) de los cambios que se soliciten en relación con la misma, a los efectos de que puedan, si así lo consideran oportuno, acceder al correspondiente expediente administrativo y formular las alegaciones que estimen convenientes.

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para evitar que el titular de la instalación a la que se alude en la queja ejerza la actividad de tanatorio, para la que todavía no se encuentra autorizado, o que, en caso de que no ejerza dicha actividad, le requiera para que no anuncie o publicite una actividad para la que no se encuentra autorizado.

No aceptada.

E En relación con la protección de la fauna y la caza:

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

EXP. 17/383

En relación con la falta de respuesta a una denuncia presentada por la mortandad de fauna en una balsa de riego en Tudela, derivada de la existencia de deficiencias constructivas en la misma:

- Recomendar al Departamento que, en relación con los hechos denunciados por la asociación autora de la queja, actúe con la debida celeridad, adoptando las medidas que resulten necesarias para evitar que se produzca la mortandad de la fauna en las balsas artificiales.

Aceptada.

Al Concejo de Rada

EXP. 17/613

En relación con la inclusión de varias parcelas propiedad del interesado en un coto de caza sin su consentimiento:

- Recomendar al Concejo que solicite al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, la modificación del ámbito territorial del coto local de caza NA-10.159, con la finalidad de excluir las parcelas propiedad del autor de la queja.

No aceptada.

6.2.16. Memoria histórica.

Al Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales

EXP. 17/547

En relación con el impago de unos trabajos realizados, consistentes en la elaboración y colocación de una vidriera con el escudo oficial de Navarra en el Palacio de Navarra:

- Recomendar al Departamento que abone al autor de la queja el importe del encargo que se le realizó y ha ejecutado, consistente en la realización de una vidriera con el escudo de Navarra destinada a ser colocada en el Palacio de Navarra.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Atetz-Atez

EXP. 17/551

En relación con el requerimiento realizado por el Ayuntamiento de Atetz-Atez para retirar un escudo de Navarra con la cruz laureada de San Fernando, que está situado en un edificio de titularidad privada:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el requerimiento efectuado al autor de la queja para la retirada del escudo de Navarra con la cruz laureada de San Fernando existente en un edificio de su propiedad, por considerar que el artículo 11 de la Ley Foral 33/2013, de 26 de noviembre, no le otorga competencia para tal fin.

Aceptada.

6.2.17. Obras públicas.

Al Ayuntamiento de Beire

EXP. 17/134

En relación con la falta de contestación escrita a unas solicitudes de pavimentación de un tramo de calle próximo al domicilio del autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos, incluidas las referidas por el interesado en su escrito de queja.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de pavimentar lo antes posible las vías públicas urbanas y, en concreto, la calle (...).

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Buñuel

EXP. 17/583

En relación con la falta de contestación a dos instancias presentadas por el autor de la queja en las que solicitaba la inspección de unas obras ejecutadas en la localidad y el acceso a determinada documentación relacionada con las mismas:

- 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.

- Recomendar al Ayuntamiento que, por sí o en colaboración con la Mancomunidad, entre a conocer el fondo de la cuestión planteada por el solicitante, y, de ser preciso, adopte las medidas correctoras que correspondan.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Huarte-Uharte

EXP. 17/449

En relación con la instalación de una carpa durante los meses de verano en una plaza de la localidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que, si vuelve a instalar la carpa en dicha plaza, vele por el respeto de los derechos e intereses legítimos de las personas residentes en las viviendas colindantes, debiendo, en caso de constatarse que se produce algún perjuicio, proceder a la correspondiente compensación.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Olite-Erriberri

EXP. 16/635

En relación con la instalación de una carpa en una plaza de la localidad:

- Recomendar nuevamente 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.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 16/84

En relación con la falta de ejecución de un paso desde la bajada de Orkoien hacia el matadero:

- Recomendar al Ayuntamiento que cumpla la sugerencia de esta institución formulada en el año 2011, cuya aceptación fue manifestada, y que adopte medidas tendentes a posibilitar el cruce de los peatones en la zona que se refiere la queja (bajada de Orkoien hacia el matadero), con las debidas condiciones de seguridad.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Torres del Río

EXP. 17/600

En relación con la demora en proceder a la reparación de una canalera ubicada en una vivienda de su propiedad:

- Recomendar el Ayuntamiento que atienda la reclamación de la autora de la queja y que complete la reparación efectuada, de forma que se reponga la canalera ubicada en su vivienda al estado anterior, o sustancialmente igual, a ser afectada por las obras de pavimentación ejecutadas por dicho Ayuntamiento.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 17/647

En relación con las incidencias surgidas durante las obras de instalación de un ascensor y de eliminación de barreras arquitectónicas que se están ejecutando:

- Recomendar al Ayuntamiento y a la Mancomunidad que autoricen y permitan la ejecución del proyecto presentado por la comunidad de propietarios de supresión de barreras arquitectónicas, dejando sin efecto el requerimiento que ha motivado la queja, por ser desproporcionado.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pueyo y a la Mancomunidad de Mairaga

EXP. 17/706

En relación con la exclusión de la calle Corpegui de Pueyo del Plan de Renovación de Redes con Pavimentación de Calles aprobado:

- Recordar al Ayuntamiento y a la Mancomunidad su deber legal de ejercer sus competencias en las materias de pavimentación de vías públicas urbanas y abastecimiento de agua y saneamiento, y de ejecutar las actuaciones precisas para mantener las infraestructuras o instalaciones en condiciones adecuadas.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 16/682

En relación con el borrador de convenio que ha remitido la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona al autor de la queja, donde se establece que este debe hacer obligatoriamente frente a 3.385,42 euros, en concepto de pago proporcional de unas obras que resultaría preciso realizar en el

futuro para asegurar el abastecimiento de agua en la localidad de Legarda:

- Recomendar a la Mancomunidad que deje sin efecto el borrador de convenio propuesto al autor de la queja y que no exija el pago proporcional de la construcción de unas infraestructuras generales de abastecimiento ubicadas fuera del ámbito donde se ubica su parcela, de implantación condicionada e incierta, con imputación de un coste cuya asunción trasciende de los deberes que tiene el interesado como propietario de la parcela a la que se refiere la queja.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Montejurra

EXP. 16/737

En relación con la reparación de una tubería de fecales en la localidad de Cárcar:

- Recomendar a la Mancomunidad que repare la avería en la tubería a la que se alude en la queja, por encontrarse localizada fuera de los límites de la parcela del interesado.

No aceptada.

6.2.18. Protección de datos.

Al Departamento de Salud

EXP. 17/143

En relación con la creación de un grupo de "whatsapp" por parte del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra con el fin de citar a maestros en prácticas a revisiones médicas, en el que aparecen los números de teléfono de los participantes en el grupo:

- Recordar al Departamento el deber legal de garantizar la protección de los datos de carácter personal de las personas, impidiendo que tales datos se traten sin el consentimiento inequívoco y específico de los interesados.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/643

En relación con una posible vulneración de la legislación de protección de datos de carácter personal en el procedimiento de reconocimiento de una incapacidad:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de proteger los datos personales de sus trabajadores, especialmente los relacionados con su salud y sus consecuencias laborales, tomando las medidas que sean necesarias para tal fin.

- Recomendar al Ayuntamiento que informe al autor de la queja acerca de qué personas están habilitadas para acceder a conocer sus datos personales incluidos en el expediente de incapacidad, así como cuáles personas constan o se tiene conocimiento de que han accedido.

- Recomendar al Ayuntamiento que evite la publicación de las resoluciones de incapacidad laboral de los empleados públicos en la intranet municipal, o, en caso de ver precisa tal publicación, que la misma se haga previa disociación de los datos personales correspondientes, de forma que los interesados no sean identificables.

No aceptada la primera recomendación.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar

EXP. 17/459

En relación con el tratamiento de los datos personales que aportan los ciudadanos que participan en algunos procesos de participación ciudadana que viene organizando el Ayuntamiento, con el fin de conocer la opinión de los vecinos sobre diferentes temas que afectan a la vida del municipio:

- Recomendar al Ayuntamiento, con carácter general, que, en el tratamiento de datos personales que obtenga en los procesos de participación ciudadana que organice, adopte las medidas personales que garanticen: a) que los interesados que presten tales datos sean informados de los derechos que establece el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre; b) que no se comunican o revelan tales datos de carácter personal sin el consentimiento expreso y previo de los interesados; y c) que los datos obtenidos figuren en un fichero de titularidad de la Administración pública inscrito en el Registro General de Protección de Datos, aun cuando la finalidad sea temporal.

Aceptada.

6.2.19. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 16/649

En relación con los daños ocasionados en la valla perimetral de la vivienda de la autora de la queja por un menor que se escapó del Centro de Observación y Acogida (COA) de Beloso, donde se encontraba internado:

- Recordar al Departamento su deber legal de ejercer adecuadamente la responsabilidad de guarda que tiene atribuida sobre los menores de edad internados en los Centro de Observación y Acogida (COA), informando y orientando, cuando menos, a los ciudadanos que hayan sufrido daños en sus bienes, ocasionados, como es el caso, por un menor de edad que se ha escapado de uno de dichos centros y, en su caso, asumiendo la responsabilidad patrimonial que se derive de un funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos.

Aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 17/571

En relación con la cancelación sin previo aviso de una actividad organizada por el Departamento en la Selva del Irati:

- Recomendar al Departamento que indemnice a la interesada por los gastos en los que incurrió junto con las trece personas que le acompañaban, como consecuencia del error cometido en la comunicación de la cancelación de la actividad organizada por dicho Departamento en la que se habían inscrito, y que provocó que se desplazaran innecesariamente desde Pamplona-Iruña hasta la Selva de Irati.

No aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 17/110

En relación con los daños morales y físicos sufridos en una intervención quirúrgica y en el postoperatorio:

- Recomendar al Departamento que tramite el procedimiento de responsabilidad patrimonial iniciado mediante reclamación de la autora de la queja, relativo a una intervención quirúrgica que se le practicó y al proceso postoperatorio, con arreglo al principio de celeridad y, en lo posible, que se agilice la resolución del mismo; y asimismo, recomendar que el órgano instructor del procedimiento impulse, incluso de oficio, los trámites probatorio y de dictamen pertinentes a efectos de estudiar y, en su caso, aclarar, los aspectos denunciados en la queja.

Aceptada.

EXP. 17/688

En relación con la oposición del Gobierno de Navarra a la ejecución provisional de una sentencia por la que se declaró la responsabilidad patrimonial de la Administración pública y se le concedió una indemnización a la autora de la queja:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas que estime oportuno para que se proceda a la mayor brevedad posible al pago a la interesada del importe reconocido en la sentencia del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 1 de Pamplona-Iruña, en concepto de responsabilidad patrimonial de la Administración pública, no exigiendo el condicionamiento solicitado y establecido (caución o fianza) para proceder a la ejecución provisional.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Atetz-Atez

EXP. 17/22

En relación con el arreglo de un camino uso público que transcurre por una parcela propiedad de la autora de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore modificar las condiciones exigidas para la urbanización del vial al que se refiere la queja, con la finalidad de ajustarlas a las necesidades de acceso rodado y peatonal de los propietarios de las parcelas privadas a las que da servicio.

- Recomendar al Ayuntamiento que inicie, de oficio, un expediente de responsabilidad patrimonial al objeto de estudiar y valorar si existe o no el necesario nexo causal entre las actuaciones de reparación llevadas a cabo por el ayuntamiento en el vial al que se refiere la queja y su rápido deterioro posterior.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de realizar de forma escrita las comunicaciones relacionadas con las opciones existentes para la urbanización del vial de acceso a la parcela a la que se alude la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Olite-Erriberri

EXP. 17/414

En relación con el perjuicio económico que le ha causado la tardía revisión de la Ponencia de Valoración de una instalación solar fotovoltaica:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proceder a la revisión de las Ponencias de Valoración que apruebe, cuando haya transcurrido el plazo máximo de cinco años desde la

aprobación de la última Ponencia o desde su última revisión, tal y como establece el artículo 35 de la Ley Foral 12/2016, de 21 de noviembre, del registro de la riqueza territorial y de los catastros de Navarra.

- Recomendar al Ayuntamiento que, de oficio, determine la responsabilidad patrimonial en la que haya podido incurrir por no haber procedido a la aprobación de una nueva Ponencia de Valoración de los bienes inmuebles situados en el municipio una vez transcurrido el plazo máximo legalmente establecido.

No aceptada.

EXP. 17/521

En relación con la tardanza del Ayuntamiento de Olite-Erriberri en aprobar una nueva ponencia de valoración en sustitución a la aprobada en el año 2006:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proceder a la revisión de las Ponencias de Valoración que apruebe, cuando haya transcurrido el plazo máximo de cinco años desde la aprobación de la última Ponencia o desde su última revisión, tal y como establece el artículo 35 de la Ley Foral 12/2016, de 21 de noviembre, del registro de la riqueza territorial y de los catastros de Navarra.

- Recomendar al Ayuntamiento que inicie de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial donde se analice y determine si el retraso en la aprobación de la nueva ponencia de valoración ha podido ocasionar un daño a la interesada que no tenía el deber jurídico de soportar.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/210

En relación con el error cometido en el centro de atención a las personas sin hogar, que les hizo desplazarse desde Tudela hasta Pamplona-Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que indemnice a los interesados por los daños ocasionados como consecuencia de la información errónea que les proporcionó y que provocó que se desplazaran innecesariamente desde Tudela a Pamplona-Iruña.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

***EXP.* 17/210**

En relación con el trato dispensado por una trabajadora social del servicio social de base:

- Recordar al Ayuntamiento, con carácter general y sin prejuzgar los hechos concretos, los deberes legales de observar un trato diligente y esmerado en sus relaciones con todos los ciudadanos.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 17/195

En relación con la falta de contestación de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona a las reclamaciones de la autora de la queja, así como por la actitud pasiva mantenida ante los daños sufridos como consecuencia de un negligente funcionamiento del servicio de transporte público comarcal:

- Recomendar a la Mancomunidad 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.

6.2.20. Sanidad.

Al Departamento de Salud

EXP. 16/653

En relación con la denominación de la unidad que atiende a las personas transexuales (UNATI) y con la atención que se presta a las mismas:

- Sugerir al Departamento que, en el proceso de cambio del modelo de atención al colectivo de personas transexuales y en la modificación de la denominación de la unidad orgánica que lo atiende, se cuente con la participación de las entidades representativas de dicho colectivo.

Aceptada.

EXP. 17/44

En relación con la atención prestada en el Centro de Salud Mental infanto-juvenil:

- Recomendar al Departamento que asigne al hijo la autora de la queja un nuevo médico psiquiatra.

Aceptada.

EXP. 17/55

En relación con el trato recibido en el Servicio de Urgencias del Centro de Salud de Lodosa:

- Recordar al Departamento, con carácter general y sin prejuzgar los hechos concretos, los deberes legales de observar un trato diligente y esmerado en sus relaciones con todos los ciudadanos.

Cerrada por otras causas.

EXP. 17/150

En relación con las carencias existentes en el servicio y en las instalaciones de la Unidad de Cuidados Intensivos de Pediatría del Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recomendar al Departamento que analice con mayor profundidad los aspectos indicados en la queja e introduzca las medidas de mejora del servicio que resulten pertinentes en la Unidad de Cuidados Intensivos de Pediatría del Complejo Hospitalario de Navarra, con el fin de que la asistencia sanitaria se preste en las condiciones de mayor calidad y seguridad posibles.

Aceptada.

EXP. 17/203

En relación con la atención médica dispensada en el servicio de urgencias del centro de salud de la Rochapea (Pamplona):

- Recordar al Departamento sus deberes legales de informar a los pacientes de forma comprensible y adaptada a cada situación de las razones médicas que motivan la no prescripción de un fármaco y de que por parte del personal sanitario se mantenga en todo momento un trato respetuoso hacia el paciente.

Aceptada.

EXP. 17/227

En relación con la denegación de un tratamiento para el problema de colesterol que padece el interesado:

- Sugerir al Departamento que acceda a facilitar el tratamiento recomendado por el Servicio de Endocrinología y Nutrición al autor de la queja.

Aceptada.

EXP. 17/302

En relación con la falta de atención dermatológica a una persona en el Hospital Reina Sofía de Tudela:

- Recordar al Departamento el deber legal de prestar una atención adecuada a las personas usuarias del sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra, evitando, en lo posible, situaciones como la descrita en la queja.

Aceptada.

EXP. 17/404

En relación con la falta de reintegro del importe total de una prestación ortoprotésica:

- Recomendar al Departamento que acceda a financiar la totalidad de la ortoprótesis que requiere la interesada, tal y como lo ha venido realizando en años anteriores.

No aceptada.

EXP. 17/426

En relación con la interrupción del tratamiento dispensado por el problema dermatológico que padece, por considerarlo el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de "carácter estético":

- Sugerir al Departamento que trate el problema dermatológico que presenta el autor de la queja como lo venía haciendo hasta noviembre de 2016, por cuanto que existen elementos para considerar que no es un problema meramente estético y porque el tratamiento prescrito no está dando resultados.

No aceptada.

EXP. 17/477

En relación con la denegación de la financiación de dos medicamentos a la interesada, afectada por cáncer de colon, que le fueron prescritos por los especialistas que atienden su caso:

- Recomendar al Departamento que admita la prescripción que han hecho los facultativos especialistas que atienden a la autora de la queja y se financien los medicamentos indicados, de ser estos los únicos que, según el criterio médico, pueden solucionar o paliar la sintomatología de la paciente.

  En su defecto, de haber también otras alternativas, recomendar que se revise la prescripción y se establezca una alternativa de tratamiento igualmente adecuada, dentro las financiables por el sistema público de salud.

No aceptada.

EXP. 17/482

En relación con la espera soportada para ser atendido por una lesión en una rodilla, de la que fue intervenido quirúrgicamente hace años:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Espera en Atención Especializada.

Aceptada.

EXP. 17/494

En relación con la espera soportada por la interesada para que se proceda a una operación en la columna vertebral:

- Sugerir al Departamento que, en línea con lo informado por él, agilice en todo lo posible la intervención quirúrgica que tiene pendiente la interesada, atendiendo a la situación en que se encuentra la paciente.

Aceptada.

EXP. 17/579 y 17/585

En relación con la denegación de un tratamiento de fertilidad, por no convivir con pareja:

- 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.

Aceptada.

EXP. 17/635

En relación con la falta de financiación de un tratamiento farmacológico prescrito para el problema de narcolepsia y cataplejía que padece el interesado, y con la falta de respuesta a un escrito que el interesado presentó acerca del asunto:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender el derecho de los pacientes a recibir información de los servicios a que pueden acceder, y, en el caso, de explicar lo que proceda respecto al tratamiento que se ha prescrito al paciente.

- Recomendar al Departamento que valore e informe al paciente sobre una alternativa de tratamiento para su problema, especialmente si se sostiene la negativa a dispensar y financiar el fármaco al que se alude en la queja.

No aceptada.

EXP. 17/674

En relación con una deuda reclamada por el Departamento de Salud por los servicios sanitarios que le fueron prestados en 2014:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la liquidación emitida al interesado por los gastos de la asistencia sanitaria que recibió.

No aceptada.

EXP. 17/686/SN

En relación con la problemática que afecta a los acompañantes de los pacientes ingresados en el Complejo Hospitalario de Navarra ubicado en Pamplona-Iruña, que tienen que desplazarse desde otros puntos lejanos de la geografía foral:

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad 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 otros puntos de la geografía foral alejados.

No aceptada.

EXP. 17/724

En relación con el contenido de un informe redactado por la pediatra de las nietas del interesado, el cual ha sido utilizado por la madre de las menores para suspender el régimen de visitas que habían convenido:

- Recomendar al Departamento que, de acuerdo con los principios de imparcialidad, neutralidad y objetividad que deben presidir la actuación de la Administración, evite la emisión de informes médicos que contengan única y exclusivamente apreciaciones subjetivas de quienes los soliciten, sobre todo en contextos en los que se aprecia que puede existir una controversia entre particulares y que el informe puede ser usado para reforzar la posición del que lo solicita.

Aceptada.

EXP. 17/739

En relación con la insuficiencia de la cuantía de las subvenciones otorgadas a personas que sufren celiaquía:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas oportunas para que se incremente la partida presupuestaria destinada a las ayudas para personas celíacas.

No aceptada.

AO17/19

En relación con la posible finalización de la relación de colaboración que, mediante concierto o contrato de gestión de servicio asistencial de varios centros sanitarios (Centro de Salud Mental de Burlada-Burlata y Hospital de Día Psiquiátrico-I), vienen manteniendo desde 1986 la Fundación Argibide y el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que:

a reconsidere la decisión de extinguir la actual relación de colaboración con la Fundación Argibide (Centro de Salud Mental de Burlada-Burlata y Hospital de Día de Salud Mental), adoptando medidas que permitan su continuidad y la de la atención que presta a los usuarios; y

b que la decisión que pueda adoptarse, se haga en el marco del estudio sobre la gestión indirecta de servicios que prevé el Anteproyecto de Ley Foral reguladora de los conciertos sociales en los ámbitos de salud y servicios sociales para iniciativas sociales como la que representa la citada Fundación.

No aceptada.

Al Departamento de Salud y al Departamento de Derechos Sociales

AO 17/13/SN

En relación con la dificultad de algunos ciudadanos para afrontar el pago de medicamentos:

- Sugerir a los Departamentos que, de forma coordinada, valoren la adopción de medidas tendentes a evitar que la insuficiencia económica de las personas determine la falta de acceso efectivo a las medicaciones que les sean prescritas por la Administración sanitaria, como pudiera ser la consistente en establecer un régimen de ayudas públicas en función de niveles de renta, complementarias al régimen de copago farmacéutico.

Aceptada.

Al Departamento de Salud y al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

AO 17/21/SN

En relación con el posible control de acceso de las personas que acuden a los locales de apuestas y a las salas de juego, mediante solicitud del Documento Nacional de Identidad, impidiendo que ingresen a quienes, previamente, se han autoexcluido de la actividad del juego:

- Sugerir al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que impulse una modificación en la Ley Foral 16/2006, de 14 de diciembre, del Juego, para que el artículo 32.4 obligue a los salones de juego a un control de acceso en los mismos términos que a los casinos, bingos y tiendas de apuestas.

- Sugerir al Departamento de Salud que evalúe la idoneidad y suficiencia del conjunto de recursos, tanto públicos como privados, existentes o deseables, para responder a los problemas derivados de la ludopatía -tanto de quien la padece, como de su entorno familiar- y su prevención, y que, en todo caso, preserve de una forma estable la colaboración y la función social que la asociación promotora de la queja viene prestando de forma continuada en el tiempo desde hace veinte años.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Cascante

EXP. 17/201

En relación con la falta de contestación a un informe remitido por la autora de la queja al Ayuntamiento, referente al riesgo que suponía para la salud pública la celebración de una charla, siendo colaborador dicho Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en los casos en los que la entidad local colabore con una actividad organizada por un tercero (por ejemplo, mediante la cesión de un local público para la celebración de una charla) y haya habido una denuncia sobre el contenido del acto y su posible ilegalidad, adopte las medidas necesarias tendentes a comprobar que se respetan las previsiones de la legislación que resulte de aplicación, pudiendo solicitar un informe jurídico sobre la conformidad a derecho de la actividad a desarrollar.

Aceptada.

Al Defensor del Pueblo de España

AO 17/24/SN

En relación con la anulación por el Tribunal Constitucional de distintas normas autonómicas que han establecido un derecho de acceso a la atención sanitaria con carácter universal:

- Sugerir que inicie una actuación ante el ministerio competente en materia de sanidad, con el fin de que se valore promover una modificación 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, en la medida en que el mismo se oponga o pueda ser interpretado como contrario al principio de acceso a la sanidad en plenitud de garantías de las personas residentes, cualquiera que sea su edad, nacionalidad o situación legal o administrativa.

6.2.21. Seguridad ciudadana.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 17/288

En relación con el trato inadecuado dispensado por parte de agentes de la Policía Foral de Navarra en relación a unos hechos que tuvieron lugar durante un incendio en las proximidades de la localidad de Añorbe:

- Recordar al Departamento el deber legal de entregar a la autora de la queja la copia del parte de lesiones elaborado como consecuencia del presunto manotazo que propinó a un agente de la Policía Foral de Navarra.

- Recordar Departamento el deber legal de que la Policía Foral de Navarra 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).

Aceptada.

EXP. 17/450

En relación con la imposición de una sanción por la posesión de sustancias estupefacientes:

- Recomendar al Departamento que revoque la sanción impuesta al interesado y que le devuelva las cantidades abonadas 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 su incapacitación judicial.

Aceptada.

EXP. 17/573

En relación con una actuación policial llevada a cabo para esclarecer un delito de hurto de una cámara fotográfica en un bar de Pamplona:

- Recordar al Departamento el deber legal de informar a los ciudadanos afectados por las actuaciones de la Policía Foral de Navarra acerca de las mismas, explicando sus motivos y finalidades, y, en particular, evitando conductas y expresiones que puedan ser interpretadas por quienes las reciben como la acusación de un delito.

- Recordar al Departamento el deber legal de garantizar la presunción de inocencia de los ciudadanos, no correspondiendo a la persona investigada mostrar a los agentes intervinientes datos objetivos o documentos que acrediten que no puede ser la autora del delito que se investiga, puesto que es labor de quien investiga acreditar lo que afirme.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain

EXP. 16/652

En relación con el expediente sancionador tramitado por el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain derivado de la colocación de unas pegatinas publicitarias de un negocio y con el trato dispensado por agentes de la Policía Municipal:

- Recordar al Ayuntamiento los deberes legales de: a) observar un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos; b) en los casos en que ejerza una función mediadora en controversias particulares, hacerlo por medios no imperativos y a través de procedimientos que no tengan naturaleza coactiva o punitiva para una de las par-

tes; y c) actuar de oficio cuando incoe y tramite expedientes sancionadores y no a voluntad del denunciante.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Bakaiku

EXP. 17/463

En relación con la celebración de hogueras de la noche de San Juan en las proximidades de una vivienda de propiedad de la interesada cuyo tejado es de madera:

- Sugerir al Ayuntamiento que, con vistas a próximos años, valore establecer una ordenación mínima para la celebración de las hogueras de San Juan. En particular, para garantizar en el mayor grado posible la seguridad, sin perjuicio de otras medidas que se valoren adecuadas, sugerirle que estudie habilitar una zona concreta para la celebración, alejada de las viviendas o de otros elementos cuya cercanía pueda poner en riesgo dicha seguridad, o, en su defecto, establecer una distancia mínima de lejanía que se considere suficiente.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 16/733

En relación con el trato dado por agentes de la Policía Municipal y por la rotura de su teléfono móvil:

- Recomendar al Ayuntamiento que incoe y tramite, incluso de oficio, un procedimiento de responsabilidad patrimonial por la posible rotura del móvil del interesado, derivada de la actuación policial, poniendo el expediente de manifiesto al ciudadano afectado y practicando las pruebas que sean pertinentes.

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el procedimiento sancionador iniciado frente al autor de la queja, al no apreciarse indicios de una infracción grave consistente en causar desórdenes públicos.

Aceptada.

EXP. 16/742

En relación con las sanciones impuestas a los hijos de los autores de la queja por volcar unos contenedores:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque, por contrarias al ordenamiento jurídico, las sanciones impuestas a los hijos de las autoras de la queja y que les devuelva las cantidades abonadas por el pago anticipado de las multas, al no haberse probado que fueron los autores de las infracciones imputadas.

Aceptada.

EXP. 17/320

En relación con la actitud de algunos agentes del turno nocturno de la Policía Municipal de Pamplona-Iruña:

- Recordar al Ayuntamiento, con carácter general, el deber de los agentes de Policía Municipal de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos.

Aceptada.

6.2.22. Servicios públicos.

Al Ayuntamiento del Distrito de Aberin

EXP. 17/454

En relación con la desigual dotación de servicios públicos entre los dos núcleos de población que conforman el Distrito de Aberin (Muniáin y Aberin de la Solana):

- Sugerir al Ayuntamiento que, contando con la colaboración y participación de los vecinos de Aberin de la Solana, procure mejorar los servicios y dotaciones con que cuenta la citada localidad y zona del municipio, y corregir las deficiencias que puedan apreciarse, determinándose a tal efecto, si se viera pertinente, un conjunto de actuaciones tendente a ese objetivo.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz

EXP. 17/154

En relación con la falta de abastecimiento de agua que viene sufriendo la autora de la queja en la vivienda donde reside junto a sus dos hijos menores:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en cooperación con el Departamento de Derechos Sociales, adopte medidas para asegurar el acceso de la unidad familiar de la interesada, de la que forman parte dos menores de muy corta edad, a una vivienda digna y adecuada a sus necesidades; y, asimismo, sugerirle que, entre tanto no se materialice lo anterior, continúe facilitando el acceso al suministro de agua, como ya se hizo así durante meses anteriores.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 15/400

En relación con la falta de información sobre los productos utilizados en la limpieza de la ciudad:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información pública que se le presenten.

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al interesado la información que solicitó relativa a los productos que se emplean en el servicio de limpieza viaria.

No aceptada.

EXP. 17/70/SN

En relación con la falta de consideración específica a las familias monoparentales en la normativa que regula las tarifas a abonar en los cursillos de Civivox y en los campamentos urbanos:

- Sugerir al Ayuntamiento que actualice las bonificaciones publicadas en los folletos informativos de los cursos y campamentos que organiza y que valore el establecimiento de una bonificación a las familias monoparentales en los precios de los cursos y actividades de carácter educativo, cultural, deportivo, social o de promoción a la salud, organizados por el Ayuntamiento directa o indirectamente.

Aceptada.

EXP. 17/611

En relación con la situación que padecen los vecinos de la plaza de Los Burgos:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas efectivas para corregir la situación

que se expone en la queja y, en esta línea, recomendarle que, adicionalmente a la intensificación de la limpieza, se valoren positivamente las peticiones formuladas (intervención social con personas en exclusión social e instalación de un baño portátil), en cuanto encajan en las competencias municipales y son razonables en función de la situación descrita.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Sorlada

EXP. 17/268

En relación con la falta de contestación a unas instancias relativas a la iluminación de las calles del municipio y a la instalación de un cartel que anuncie el hostal que regenta el autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la solicitud del autor de la queja.

- Sugerir al Ayuntamiento que, conciliando los intereses generales y particulares existentes, valore la iluminación de las calles del municipio por días o periodos y tramos alternos, y que acuerde con el autor de la queja la instalación de un cartel que anuncie el hostal que regenta.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Uharte-Arakil

EXP. 16/671

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa al funcionamiento del cementerio municipal:

- Recordar al Ayuntamiento el 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.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de dar publicidad a las decisiones o actos administrativos de interés para la generalidad de los vecinos, de forma inmediata a la adopción de las mismas, mediante la publicación de bandos, anuncios generales o similares.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor y a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 17/164

En relación con la insuficiente prestación de servicios públicos en la urbanización Ardoi y, en especial, por la falta de un servicio de transporte público que conecte esta urbanización con el resto del núcleo urbano preexistente:

- Recomendar al Ayuntamiento que priorice las actuaciones dirigidas a corregir las deficiencias dotacionales y de servicios públicos existentes en la urbanización Ardoi, en ejecución del Plan Parcial aprobado.

- Sugerir a la Mancomunidad que mantenga su compromiso con las previsiones y fechas expresadas para el servicio público de transporte público de la urbanización Ardoi, evaluando si la frecuencia de una hora para el acceso a esta urbanización no es insuficiente para atender las demandas de la población.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Aguas del Moncayo

EXP. 17/224

En relación con la obligación de financiación de unas obras necesarias para la reparación de un colector que transcurre por el subsuelo de la calle Constitución de Barillas:

- Recomendar a la Mancomunidad que asuma el coste y la ejecución de las obras necesarias para proceder a la reparación del colector de saneamiento existente en la calle Constitución de Barillas.

No aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 16/665

En relación con la facturación de un consumo de agua desorbitado, correspondiente al segundo cuatrimestre de 2016, por la existencia de una deficiencia -de una fuga- en la instalación conductora del agua de propiedad del autor de la queja:

- Sugerir a la Mancomunidad que establezca un importe más reducido de la tarifa aplicable a los casos en que se hayan producido fugas ocultas, inferior al establecido con respecto al uso doméstico.

- Recomendar a la Mancomunidad que reduzca el importe exigido al autor de la queja por el consumo producido como consecuencia de la fuga producida.

No aceptada.

EXP. 17/69

En relación con la falta de consideración específica a las familias monoparentales en la normativa que regula las tarifas aplicables a los usuarios del transporte urbano comarcal, que gestiona la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona:

- Sugerir a la Mancomunidad que establezca una tarifa especial para las familias monoparentales usuarias del transporte urbano comarcal.

No aceptada.

Al Concejo de Eugi

EXP. 16/627

En relación con el cambio de criterio producido en relación con el sistema de abastecimiento de agua de la población de Eugi:

- Sugerir al Concejo que, si aprecia una voluntad mayoritaria de sus vecinos para suministrarse de agua desde los manantiales existentes en su término, solicite la delegación de la competencia sobre captación y abastecimiento de aguas, con la finalidad de poder realizar las obras necesarias y, en su caso, asumir su mantenimiento mediante las fórmulas adecuadas.

No aceptada.

6.2.23. Trabajo.

A Departamento de Derechos Sociales

EXP. 17/531

En relación con el procedimiento de evaluación del curso de "Formadoras en autodefensa feminista":

- Sugerir al Departamento que revise el examen realizado por la interesada, encomendando dicha revisión a una persona independiente (con especialización en la materia y que no haya participado en el procedimiento de evaluación) a la que se le permita comparar el examen de la autora de la queja con los del resto de sus compañeras de curso.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 17/468/SN

En relación con la exclusión del proceso de selección de un puesto de docente de certificados de profesionalidad, ofertado por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare:

- Recordar al Departamento el deber legal de especificar, en las correspondientes convocatorias u ofertas de puestos de trabajo, las cargas acreditativas de los requisitos de participación que correspondan a los interesados, y, en su caso, de habilitar la subsanación de solicitudes que se consideren incompletas.

- Recomendar al Departamento, en relación con la tramitación de procesos selectivos o de concurrencia competitiva similares al que ha motivado la queja (docente de certificados de profesionalidad), que aplique criterios de transparencia, de forma que los interesados puedan conocer quiénes han concurrido, los méritos alegados y las valoraciones del órgano de selección.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 17/292

En relación con la próxima extinción de los contratos laborales del colectivo de dietistas-nutricionistas que trabajan en el Complejo Hospitalario de Navarra, como consecuencia de la reversión a la gestión pública del servicio:

- Sugerir al Departamento que, valorando la especial situación en que se encuentra el colectivo de trabajadoras que presentan la queja, Dietistas-Nutricionistas contratadas por la empresa adjudicataria del servicio de cocina del Complejo Hospitalario de Navarra, estudie, para el caso en que se produzca la reversión del servicio y se gestione por la propia Administración, convocar o contratar un mayor número de plazas o trabajadoras tituladas de Dietética y Nutrición que las actualmente previstas, como medida de garantía de la calidad del servicio.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/381

En relación con el reconocimiento y abono de la antigüedad correspondiente al personal subrogado del Servicio de Asistencia Domiciliaria, dependiente del Ayuntamiento de Pamplona:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con el abono de la retribución por antigüedad al personal de la empresa de asistencia domiciliaria ASIMEC, 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 em-

presa de origen y no la de 1 de marzo de 2017.

No aceptada.

6.2.24. Tráfico y seguridad vial.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 17/653

En relación con la inadmisión, por extemporáneo, de un recurso de alzada contra la liquidación de una tasa por el servicio de grúa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña por la retirada de su vehículo estacionado en una zona de residentes:

- Recomendar al Departamento (Tribunal Administrativo de Navarra) que admita a trámite el recurso de alzada interpuesto por el autor de la queja, a la vista de que ha quedado acreditado que el mismo se presentó en una oficina de correos dentro del plazo concedido al efecto.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Andosilla

EXP. 17/305

En relación con el estacionamiento de vehículos en la calle Empalme de Andosilla y, más concretamente, en el vado del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele por que el vado al que se refiere la queja permanezca libre.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti

EXP. 17/768

En relación con la sanción impuesta al interesado por estacionar su vehículo en una zona no destinada al efecto:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la sanción impuesta al autor de la queja, dado que no puede considerarse probada la comisión de la infracción.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Cortes

EXP. 17/379

En relación con la no renovación de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que mantenga la validez de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad que posee el hijo de la autora de la queja, de conformidad con la disposición transitoria primera del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Huarte-Uharte

EXP. 16/292

En relación con la imposición de una sanción de tráfico y con la falta de resolución de un recurso de reposición:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver los recursos que le presenten los ciudadanos, incluido el recurso de reposición que el autor de la queja interpuso frente a la sanción de tráfico que le impuso dicho Ayuntamiento.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de motivar las resoluciones sancionadoras y de resolver todas las cuestiones planteadas por los interesados, lo que exige valorar expresa y específicamente sus alegaciones y solicitudes de prueba, y recomendarle que deje sin efecto la sanción impuesta.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 16/738

En relación con la retirada de puntos del carnet de conducir como consecuencia de una infracción de tráfico:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore dejar sin efecto la medida de retirada de puntos del carnet de conducir aparejada al expediente sancionador que ha motivado la queja, habida cuenta de que los hechos infractores habrían obedecido a un brote en la enfermedad de una persona con discapacidad y que no se habría puesto en riesgo a terceros.

No aceptada.

EXP. 17/67/SN

En relación con la denegación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una tarjeta para aparcamiento de residente solicitada:

- Sugerir al Ayuntamiento que modifique la ordenanza reguladora de la concesión de tarjetas de estacionamiento a residentes, a fin de suprimir o modular la limitación consistente en que "en ningún caso se otorgará más de una tarjeta de residente por persona, con independencia del número de vehículos que se encuentren a su nombre".

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que presenten los ciudadanos.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en el caso objeto de queja, conceda la tarjeta solicitada para el hijo de la autora de la queja, aun cuando el contrato de renting que se cita figure a nombre del padre y este ya tenga otra tarjeta de estacionamiento concedida en relación con otro vehículo de su titularidad, al no apreciarse razones de fondo que justifiquen la denegación

Aceptada.

EXP. 17/267

En relación con un embargo practicado por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña como consecuencia de unas sanciones de las que la autora de la queja no tenía constancia:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en el embargo objeto de queja, adopte las medidas que sean pertinentes para que se respete lo dispuesto en los artículos 122.3 de la Ley Foral General Tributaria, en el artículo único de la Ley Foral 6/2013, de 25 de febrero, para la declaración de inembargabilidad de las prestaciones sociales garantizadas, y en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, a fin de preservar unos ingresos de subsistencia para la unidad familiar afectada.

Aceptada.

EXP. 17/318

En relación con las sanciones impuestas por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y con la retirada de dos vehículos por el servicio de grúa municipal por carecer del seguro obligatorio:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada de la vía pública de los vehículos objeto de queja, devolviendo al interesado las cantidades abonadas en ese concepto, al estimar desproporcionada la medida adoptada.

No aceptada.

EXP. 17/416 y 17/430

En relación con la retirada del vehículo del interesado por parte del servicio de grúa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, por estacionar sin tique en la zona regulada, así como con el importe de lo abonado (100 euros, como tasa por el servicio grúa, y 60 euros, con un descuento del 50% por pronto pago, como multa):

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva al interesado el importe de la tasa abonada.

No aceptada.

EXP. 17/590

En relación con la retirada del vehículo del interesado por parte del servicio de grúa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, por estacionar sin tique en la zona regulada, y por las consecuencias que ello conllevó:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva al interesado el importe correspondiente.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 17/452

En relación con la imposibilidad de abandonar el municipio en vehículo al estar la vía pública cortada con motivo de una carrera popular que no había sido señalizada previamente:

- Sugerir al Ayuntamiento que, con vistas a sucesivos eventos similares al referido en la queja, intensifique las medidas adoptadas para advertir a los ciudadanos del cierre temporal del tráfico, caso de producirse este, procurando evitar situaciones como la descrita en la queja.

No aceptada.

6.2.25. Transparencia.

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

EXP. 16/694

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información pública referente a la contratación por parte de INTIA SA de las obras del "Proyecto de red de distribución interior en parcelas de particulares del sector XXIV de la zona regable de Navarra":

- Recomendar al Departamento que proceda a contestar la solicitud de información pública presentada por el autor de la queja, y que le facilite dicha información, notificándolo al interesado lo antes posible.

Aceptada.

Al Departamento de Hacienda y Política Financiera, al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y al Departamento de Desarrollo Económico.

EXP. 17/172

En relación con la denegación de la información solicitada sobre las subvenciones, ayudas o donaciones concedidas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a una empresa:

- Recomendar a los Departamentos que, en la medida de su competencias, atiendan debidamente la solicitud de acceso a la información pública presentada referente a la concesión de subvenciones, ayudas o donaciones de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a una empresa, y que adopten medidas a fin de que le sea facilitada tal información sin más dilación, con el alcance que proceda conforme a la ley.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

AO17/8/SN

En relación con el anteproyecto de Ley Foral de Policías de Navarra:

- Sugerir al Departamento que suprima del anteproyecto de Ley Foral de Policías de Navarra la creación del Comité de Buenas Prácticas y Transparencia de las Policías de Navarra, por duplicidad de funciones con el Defensor del Pueblo de Navarra como mecanismo exterior de supervisión.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Lizoáin-Arriasgoiti / Lizoain-Arriasgoiti

EXP. 17/627

En relación con la falta de contestación a una solicitud de acceso a un informe jurídico que motivó la desestimación de un recurso presentado por el autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de motivar sus resoluciones, bien incorporando al texto de las resoluciones el contenido de los informes jurídicos que fundamenten sus decisiones, bien adjuntando tales informes jurídicos a las notificaciones de las resoluciones que se practiquen a los interesados.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Los Arcos

EXP. 17/465

En relación con la falta de entrega de un informe que solicitó un grupo municipal referente al cálculo de la regla del gasto para la elaboración del Presupuesto de 2017:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al autor de la queja el informe que, en representación del grupo municipal Independientes por Los Arcos (ILA), solicitó mediante escrito del 2 de mayo de 2017, referente al cálculo de la regla del gasto para la elaboración del Presupuesto de 2017.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza

EXP. 17/1

En relación con la ausencia de sede electrónica en el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza:

- Sugerir al Ayuntamiento que agilice la implantación de su sede electrónica, dadas las ventajas que conlleva este nuevo servicio para los ciudadanos.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa

EXP. 17/6

En relación con la falta de acceso al servicio de sede electrónica que permita la realización de trámites con dicha Mancomunidad:

- Sugerir a la Mancomunidad que agilice la implantación de su sede electrónica, dadas las ventajas que conlleva este nuevo servicio para los ciudadanos.

Aceptada.

6.2.26. Urbanismo.

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 17/336

En relación con la denegación por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, de la autorización de reforma de un caserío sito en Irurita para destinarlo a vivienda bifamiliar:

- Recomendar al Departamento que autorice la reforma del caserío, dado su uso anterior como vivienda, o que, alternativamente, autorice al autor de la queja la construcción de una nueva vivienda en la parcela donde se ubica dicho caserío, con las determinaciones que resulten de aplicación.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Allo

EXP. 16/741

En relación con el incumplimiento de un convenio urbanístico suscrito entre el Ayuntamiento de Allo y un familiar del autor de la queja en el año 2009:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de respetar los principios de buena fe y confianza legítima en sus relaciones con los ciudadanos, con mayor razón cuando se trata de cumplimiento de obligaciones asumidas con estos mediante convenios.

- Recomendar al Ayuntamiento que cumpla con los compromisos adquiridos en el convenio suscrito el 24 de abril de 2009, y abone al autor de la queja los 2.000 euros y las dos parcelas que se comprometió a entregar. Si no fuera posible la entrega de las parcelas, es deber legal del Ayuntamiento de Allo compensar al autor de la queja con la sustitución en metálico del valor de dichas parcelas, que el propio Ayuntamiento valora en 4.379,10 euros, y con la correspondiente indemnización.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua

EXP. 17/13

En relación con la propuesta del Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua a los propietarios de las parcelas incluidas en el Sector 5 del Plan Municipal de dicha localidad (paraje de Lezalde) de sustituir el sistema de actuación pública de cooperación por el de compensación:

- Recomendar al Ayuntamiento que mantenga el actual sistema de cooperación y, solo en el caso de que constate una voluntad mayoritaria de los propietarios y la suficiencia de recursos económico-financieros de estos para atender sus deberes legales urbanísticos de equidistribución, urbanización y edificación del ámbito del Plan Parcial, proceda a la sustitución del sistema de actuación por el de compensación, sin perjuicio de optar por otro sistema público de actuación o por el del agente urbanizador en el supuesto de considerarlos más propicios para agilizar la ejecución del Plan bajo el control y dirección municipales.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Arróniz

EXP. 16/688

En relación con los daños que ocasiona en su vivienda el agua pluvial que proviene de la parcela colindante:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de velar por la ejecución de las obras necesarias para conservar las condiciones de seguridad, ornato público y salubridad, en la parcela a la que se refiere la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berriozar

EXP. 17/488

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información relativa a la colocación de una chimenea en el patio interior de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver las solicitudes que le formulan los ciudadanos dentro de los plazos correspondientes, y, en consecuencia, el deber de proceder a contestar en forma la solicitud del autor de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz

EXP. 16/230

En relación con las obras de urbanización de la UE 3 de Olcoz, en las que el Ayuntamiento ha invadido una parcela de propiedad privada y ha procedido al embargo de la pensión del propietario debido al impago de las cuotas correspondientes a dichas obras:

- Recomendar al Ayuntamiento que, con carácter previo a la práctica de embargos sobre cuentas bancarias, se dirija a quien sea el interesado y le indique la posibilidad de acreditar la cuenta de percepción de su salario, pensión o equivalente, a fin de acomodar las actuaciones recaudatorias a los límites que prevé el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil y la normativa concordante en materia de recaudación pública.

- Sugerir Ayuntamiento que, atendiendo a las circunstancias concurrentes en el caso y ponderándolas, acceda a facilitar al intere-

sado el pago fraccionado de la deuda, en términos asumibles para ambas partes.

No aceptada.

EXP. 17/512

En relación con la falta de contestación a una solicitud de documentación:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que presenten los ciudadanos y recomendarle que proporcione con toda celeridad, si no se ha hecho ya, la información solicitada por la autora de la queja.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur

EXP. 16/713

En relación con la denegación de una propuesta de modificación del uso de unos terrenos situados en Paternáin:

- Recomendar al Ayuntamiento que apruebe inicialmente el Plan Especial presentado por el autor de la queja, lo analice y, en su caso, valore la introducción de las determinaciones necesarias para conciliar los diferentes intereses existentes y el cumplimiento de la normativa urbanística en vigor, sin perjuicio de requerir la subsanación o aclaración de los extremos en que así proceda.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Ciriza-Ziritza

EXP. 16/537

En relación con la actuación por la vía de hecho llevada a cabo por el Ayuntamiento de Ciriza-Ziritza, que ocupó una parte de una finca, cuyo titular es la autora de la queja, sin tramitar el procedimiento administrativo legalmente establecido:

- Recomendar al Ayuntamiento que analice los hechos denunciados por la autora de la queja y que, en su caso, acceda a la petición de la interesada de la retirada de su finca de todos los elementos instalados, siempre que esta sea una solución factible físicamente, o, de no serlo, le indemnice mediante una cantidad que le compense debidamente por la privación de su derecho, con los intereses legales que procedan por el tiempo transcurrido desde la ocupación. Ello con independencia del reconocimiento de la correspondiente indemnización por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de la ocupación de la finca durante los últimos años.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Corella

EXP. 17/127

En relación con la peligrosidad que presenta un edificio de viviendas situado en Corella:

- Recomendar al Ayuntamiento que actúe, con la eficacia y celeridad que sean precisas, en la reparación de los problemas estructurales que afecten al inmueble al que se alude en la queja, y que vele por que se ejecutan las obras necesarias para asegurar la estabilidad del inmueble, acudiendo si fuera nece-

sario a la ejecución subsidiaria de las mismas.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra

EXP. 17/21

En relación con la exigencia por el Ayuntamiento de Estella-Lizarra de un proyecto a la instalación de una silla salvaescaleras que pretende realizar la madre del interesado en el interior de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que no exija la redacción de un proyecto para la instalación de la silla salvaescaleras que pretende la interesada en el interior de su vivienda para superar sus limitaciones de movilidad.

Aceptada.

EXP. 17/218

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a las obras que se están ejecutando en las inmediaciones de la parcela de la que es propietario:

- Recordar al Ayuntamiento de Estella-Lizarra el deber legal de resolver las solicitudes que le formulan los ciudadanos dentro de los plazos correspondientes, y, en consecuencia, de proceder a contestar en forma la solicitud del autor de la queja.

Aceptada.

EXP. 17/367

En relación con la falta de adopción de medidas ante las grietas existentes en el edificio donde reside, derivadas del agua que discurre por las parcelas colindantes y que confluyen contra dicho edificio:

- Recomendar al Ayuntamiento que analice en profundidad los problemas denunciados por la interesada y si constata que los daños que presenta el edificio al que se refiere la queja son debidos a la bajada de aguas pluviales por las parcelas colindantes, requiera administrativamente a los propietarios de dichas parcelas para que realicen las obras necesarias para canalizar las aguas, evitando que confluyan en el edificio donde reside la autora de la queja.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tafalla

EXP. 17/435

En relación con la fase de participación ciudadana en la elaboración de la EMOT del Plan General Municipal de Tafalla:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele para que el proceso de participación social en la elaboración de la Estrategia y Modelo de Ocupación Territorial del Plan General Municipal, se desarrolle de una forma que asegure la participación efectiva de los ciudadanos, debiéndose analizar y debatir las distintas propuestas relevantes que se presenten, incluida la señalada por el autor de la queja, referente a la peatonalización de la avenida Severino Fernández.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Orkoien

EXP. 17/654

En relación con el diferente trato dispensado a los interesados en una inspección urbanística de diversos elementos existentes en su vivienda, en comparación con otra inspección realizada a sus vecinos del 1º D:

- Recomendar al Ayuntamiento que permita el acceso a los autores de la queja al expediente de legalización de obras en la vivienda situada en el 1º D del edificio donde residen, tomando, si fuera necesario, las precauciones que se consideren oportunas para garantizar la protección de los datos personales que puedan existir en el mencionado expediente.

- Recomendar al Ayuntamiento que ejercite sus potestades de inspección y, de ser procedente, de restauración urbanística, aplicando el régimen legal vigente en relación con la totalidad de los hechos denunciados por los autores de la queja.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 16/354

En relación con los constantes problemas de falta de accesibilidad a un espacio próximo a su domicilio:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para solucionar el problema de accesibilidad al espacio público que se denuncia en la queja.

No aceptada.

EXP. 16/546

En relación con la modificación del artículo 89 del Plan Especial de Protección y Reforma Interior (PEPRI) del casco antiguo y la limitación horaria que en dicho precepto se contiene, con respecto a lo que el Plan considera como "actividades aledañas a la hostelería":

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la limitación de horario contenida en el artículo 89 del PEPRI del casco antiguo a la que se refiere la queja, al resultar opuesta a lo dispuesto en la legislación vigente reguladora de los horarios comerciales.

No aceptada.

EXP. 17/46

En relación con la instalación de una chimenea que vulnera la normativa urbanística en la fachada del edificio donde reside:

- Recomendar al Ayuntamiento que, tomando en consideración los riesgos denunciados por el autor de la queja, derivados de la instalación de una chimenea que discurre por la fachada del edificio donde reside, permanezca vigilante ante la situación denunciada y, de ser preciso, adopte o inste las medidas que procedan para garantizar los derechos de los ciudadanos afectados.

No aceptada.

EXP. 17/66

En relación con los perjuicios que viene sufriendo su negocio como consecuencia de las obras que se están ejecutando para la construcción del "Hotel Pompaelo" en la Plaza Consistorial:

- Recomendar al Ayuntamiento que, bien directamente, bien a través de la Policía Municipal, se dirija al promotor de las obras objeto de queja para requerirle que la ejecución de tales obras sea respetuosa con los derechos e intereses legítimos del titular del negocio colindante, sin ocasionarle molestias y perjuicios que no tiene el deber jurídico de soportar, así como que vele por que los efectos de las obras se mantengan dentro de márgenes tolerables para terceros.

Aceptada.

EXP. 17/178

En relación con las filtraciones de agua sufridas en una vivienda, originadas por las obras de reforma de la vivienda superior, ejecutadas sin licencia municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con el problema denunciado por la autora de la queja, ejerza sus potestades de inspección y, en su caso, de restauración de la legalidad urbanística, con las medidas que procedan, orientadas, en todo lo posible, a procurar solucionar el problema denunciado.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Urroz Villa

EXP. 17/29

En relación con la petición de una copia de un convenio suscrito entre el Ayuntamiento y un particular:

- Recomendar al Ayuntamiento que expida y entregue al autor de la queja una copia del convenio suscrito por la entidad local al que se refiere en su solicitud.

Aceptada.

EXP. 17/30

En relación con la falta de contestación a una solicitud referente al destino de una parcela ubicada en la localidad:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver la solicitudes que le presenten los ciudadanos, incluida la formulada por los interesados.

Aceptada.

6.2.27. Vivienda.

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 16/455

En relación con el proceso de venta seguido por la sociedad pública NASUVINSA de una vivienda de su propiedad en la que estaba interesado el autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que investigue en profundidad las cuestiones denunciadas por el autor de la queja, con objeto de aclarar y garantizar que la venta de las dos viviendas de la sociedad pública NASUVINSA por una inmobiliaria se realizó atendiendo a intereses legítimos.

No aceptada.

EXP. 16/643

En relación con las dificultades para acceder a una vivienda de protección oficial más adecuada, que atienda a las necesidades actuales de su familia:

- Sugerir al Departamento que estudie el caso concreto objeto de queja, con el fin de que se analicen todas las posibilidades de intervención administrativa relacionadas con el

derecho de acceso a una vivienda digna y adecuada por una familia numerosa, y con importante carencias económicas, como es el caso de los autores de la queja.

No aceptada.

EXP. 16/660

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda de mayor superficie que en la que reside actualmente.

- Sugerir al Departamento que estudie el caso concreto objeto de queja, con el fin de que se analicen todas las posibilidades de intervención administrativa en relación con el derecho de acceso a una vivienda digna y adecuada a una familia numerosa y con importante carencias económicas, como es el caso de la autora de la queja.

No aceptada.

EXP. 16/700

En relación con los desperfectos existentes en la vivienda arrendada por la autora de la queja y con los problemas que tiene para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento:

- Sugerir al Departamento que valore: a) bien adjudicar a la interesada una vivienda adscrita al Fondo Foral de Vivienda Social; b) bien negociar con la entidad financiera propietaria de la vivienda donde reside su adscripción al Fondo Foral de Vivienda Social, manteniendo a la citada persona como arrendataria y reparando los defectos existentes en el inmueble.

No aceptada.

EXP. 16/714

En relación con la subvención reconocida al autor de la queja por el arrendamiento de la vivienda protegida en la que reside:

- Sugerir al Departamento que reconozca al autor de la queja una subvención del 75% del precio de renta del arrendamiento de la vivienda protegida en la que reside, por las circunstancias que concurren en este caso concreto.

No aceptada.

EXP. 16/715

En relación con las dificultades para acceder a una vivienda de protección oficial:

- Sugerir al Departamento que, en colaboración con el servicio social de base, estudie en profundidad el caso que se expone en la queja, a fin de activar alguna ayuda del sistema de servicios sociales (en sentido amplio) que permita atender a las necesidades más perentorias de la unidad familiar afectada, formada por una persona con discapacidad y por una menor de edad, particularmente en lo que se refiere al acceso a una vivienda digna.

No aceptada.

EXP. 17/37

En relación con las dificultades para acceder a una vivienda protegida en Tudela:

- Sugerir al Departamento que agilice las gestiones y la adopción de las decisiones necesarias para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial

público en régimen de arrendamiento en el municipio de Tudela y su comarca.

Aceptada.

EXP. 17/45

En relación con el desahucio de la vivienda de protección oficial (régimen especial) donde ha residido el autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que analice y ofrezca al autor de la queja, desahuciado de una vivienda de protección oficial de régimen especial de titularidad de NASUVINSA, una alternativa tendente a la garantía del derecho a la vivienda y a evitar su exclusión social.

No aceptada.

EXP. 17/81

En relación con los problemas que padece en su vivienda, como consecuencia de la existencia de unos defectos constructivos que ocasionan inundaciones cuando llueve o nieva:

- Recomendar al Departamento que agilice al máximo las actuaciones necesarias para lograr la completa y plena reparación de los defectos constructivos existentes en la vivienda de la autora de la queja.

Aceptada.

EXP. 17/111

En relación con un expediente sancionador por presunta desocupación de una vivienda protegida propiedad del interesado:

Recomendar al Departamento que revoque la sanción impuesta por cuanto que no existen indicios suficientes para determinar que la vivienda protegida de su propiedad se encuentra desocupada.

No aceptada.

EXP. 17/156

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda en régimen de alquiler con la correspondiente subvención, como consecuencia de la imposibilidad de seguir pagando la renta de la vivienda que tiene actualmente alquilada, cuya propietaria le ha avisado de que va a proceder a su desahucio:

- Sugerir al Departamento que agilice las gestiones y la adopción de las decisiones necesarias para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento en la Comarca de Pamplona.

- Sugerir al Departamento que estudie el caso concreto planteado, con el fin de que se analicen todas las posibilidades de intervención administrativa en materia de acceso a una vivienda digna y adecuada a una persona que reúne la condición de víctima de violencia de género y que, además, tiene reconocido el título de familia numerosa. En tanto no se adopte alguna medida al respecto, esta institución sugiere que se le conceda una ayuda de apoyo a la integración familiar y social.

No aceptada.

EXP. 17/202

En relación con el cálculo realizado por el Departamento de Derechos Sociales de sus ingresos anuales, que ha derivado en la reducción de la subvención que venía percibiendo para el arrendamiento de la vivienda protegida en la que reside:

- Sugerir al Departamento que, dadas las circunstancias concretas del caso y que la capacidad económica de la interesada, valorada en términos generales, no ha variado, reconozca la subvención del 50% del precio de renta que se le venía abonando durante los últimos años por el arrendamiento de la vivienda protegida donde reside.

No aceptada.

EXP. 17/382

En relación con la necesidad de la autora de la queja y de su hija menor de edad de acceder a una vivienda en régimen de alquiler, como consecuencia de la decisión de la propietaria de la casa de rescindir el contrato de alquiler de la vivienda donde residen actualmente:

- Sugerir al Departamento que agilice las gestiones y la adopción de las decisiones necesarias para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento en la Comarca de Pamplona.

- 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. 17/420

En relación con las dificultades para acceder a una vivienda más grande que atienda las necesidades actuales de la familia de la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento que considere inadecuada la vivienda protegida propiedad de la autora de la queja y que, en consecuencia, le proporcione otra vivienda protegida adecuada, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 33 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra.

Aceptada.

EXP. 17/602

En relación con la falta de adjudicación de una vivienda de protección oficial:

- Sugerir al Departamento que agilice las gestiones y la adopción de las decisiones necesarias para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento en la Comarca de Pamplona.

Aceptada.

EXP. 17/622

En relación con el deseo de acceder a una vivienda protegida sita en Sarriguren, en régimen de alquiler con derecho a compra, que se encuentra desocupada:

- Sugerir al Departamento que destine al arrendamiento, con o sin opción de compra, la vivienda a la que se refiere la queja y que, en tanto exista una demanda elevada de viviendas en régimen de alquiler, evite, en lo posible, la existencia de viviendas de su propiedad en dicha situación de desocupación.

No aceptada.

EXP. 17/700

En relación con los problemas de seguridad que viene sufriendo la interesada en el edificio donde reside:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas que resulten necesarias -tales como el incremento del seguimiento social del problema, la instalación de videocámaras en los portales u otras- para paliar y procurar solventar, lo antes posible, los problemas de seguridad y de convivencia vecinal denunciados por la autora de la queja.

Aceptada.

EXP. 17/728

En relación con la subvención reconocida al interesado por el arrendamiento de la vivienda protegida en la que reside:

- Sugerir al Departamento que reconozca al interesado una subvención del 75% del precio de renta del arrendamiento de la vivienda protegida en la que reside, por las circunstancias que concurren en este caso concreto.

No aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/148

En relación con las molestias que sufre en su domicilio, causadas por personas que fueron reubicadas en el edificio tras un desalojo:

- Recomendar al Ayuntamiento y al Departamento que velen por el derecho de la autora de la queja a no soportar las molestias que denuncia.

Aceptada.

EXP. 17/170

En relación con la falta de adjudicación de una vivienda a pesar de su inminente desahucio:

- Sugerir al Departamento de que valore adjudicar a la autora de la queja una vivienda adscrita al Fondo Foral de Vivienda Social.

- Sugerir al Ayuntamiento que siga asistiendo a la autora de la queja, otorgándole todas aquellas prestaciones que le puedan corresponder con el fin de evitar su exclusión social.

Aceptada.

EXP. 17/556

En relación con la falta de adjudicación de una vivienda adecuada a sus necesidades, a pesar de la situación de hacinamiento en la que reside su familia:

- Sugerir al Departamento y al Ayuntamiento que coordinen sus actuaciones y recursos y estudien el caso concreto, con el fin de que se analicen todas las posibilidades de intervención administrativa en materia de acceso a una vivienda digna y adecuada a una familia numerosa compuesta por ocho miembros, y con importantes carencias económicas, como es el caso del autor de la queja.

Aceptada.

AO 17/5

En relación con el problema de personas y familias que se ven obligadas a residir en habitaciones (ordinariamente realquiladas) compartiendo la vivienda con otras personas y familias, incluso desconocidas:

a Sugerir al Departamento y al Ayuntamiento que:

- Intensifiquen los esfuerzos realizados y adopten las decisiones adicionales necesarias para paliar el problema planteado, ya sea mediante el incremento del parque residencial público en régimen de arrendamiento, ya sea mediante otro tipo de soluciones, como podrían ser las fórmulas intermedias de alojamiento previstas en el artículo 7.6 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra.

- Resuelvan con celeridad los procedimientos de concesión de ayudas sociales –renta garantizada y otras-, a fin de evitar situaciones como las que describe la Plataforma de Personas Afectadas por Hipoteca (PAH) del Casco Viejo de Pamplona-Iruña.

- Apoyen, en el mayor grado posible, a cualesquiera unidades familiares con menores a su cargo, habilitando, si fuera necesario, una vía preferente que les permita abandonar la habitación donde se ven obligados a residir.

b Sugerir al Departamento que elabore un estudio en profundidad de las personas y unidades familiares que se ven en la obligación de compartir una habitación en una vivienda también compartida.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 16/663

En relación con la existencia de desperfectos en la vivienda arrendada por la autora de la queja, propiedad del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que curse inspección a la vivienda arrendada por la autora de la queja a través del personal técnico competente y que, si procede en función del estado real de los elementos que se citan, se adopten las medidas de reparación que correspondan, para la adecuada conservación y funcionalidad de dicha vivienda.

Aceptada.

EXP. 17/213

En relación con la demora del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña en adjudicarle un apartamento tutelado:

- Sugerir al Ayuntamiento que agilice las gestiones y la adopción de las decisiones necesarias para incrementar el número de apartamentos tutelados incluidos en el parque residencial público, con el fin de satisfacer las necesidades que presentan las personas mayores a las que se dirige este recurso.

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie el caso concreto planteado en la queja, con el fin de que se analicen todas las posibilidades de intervención administrativa en materia de acceso a un apartamento tutelado de la interesada, quien padece la situación angustiosa que describe.

Desiste.

EXP. 17/742/SN

En relación con el incremento de la cantidad a abonar por el interesado por razón del apartamento tutelado donde reside:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie una revisión de la normativa reguladora del precio público a abonar por el servicio a que se refiere la queja (apartamentos tutelados), a fin de que, atendiendo al principio de proporcionalidad y considerando la evolución de los ingresos o recursos de los interesados, se limiten eventuales incrementos desproporcionados.

Pendiente de respuesta.

6.3. 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, teniendo en cuenta tanto las dictadas en 2017, como aquellas de años anteriores que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2016.

Para calcular este grado de aceptación se tienen en cuenta tanto las resoluciones dictadas en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

ADMINISTRACIÓN	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Berriozar	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Urroz Villa	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Ablitas	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Atetz-Atez	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Beire	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Mendavia	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Arróniz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Bakaiku	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Barañáin-Barañain	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Basaburua	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Baztan	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Buñuel	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cabanillas	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Desojo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Esteribar	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Guesálaz-Gesalatz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lapoblación-Meano	1	1	0	100,00%

Ayuntamiento de Larraga	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lizoáin-Arriasgoiti/Lizoain-Arriasgoiti	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lumbier	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de San Adrián	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sorlada	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Tafalla	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Torres del Río	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Uharte Arakil	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ultzama	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Vidángoz-Bidankoze	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villava-Atarrabia	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Zúñiga	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento del Distrito de Aberin	1	1	0	100,00%
Concejo de Berasáin-Beratsain	1	1	0	100,00%
Concejo de Figarol	1	1	0	100,00%
Concejo de Guelbenzu-Gelbentzu	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Mairaga	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Ultzanueta	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar	7	6	1	85,71%
Departamento de Cultura, Deporte y Juventud	8	6	2	75,00%
Ayuntamiento de Estella-Lizarra	7	5	2	71,43%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	7	5	2	71,43%
Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	22	15	7	68,18%
Ayuntamiento de Burlada-Burlata	6	4	2	66,67%
Ayuntamiento de Cascante	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	55	30	25	54,55%
Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	38	19	19	50,00%
Departamento de Desarrollo Económico	6	3	3	50,00%
Ayuntamiento de Andosilla	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Dicastillo	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Etxarri Aranatz	2	1	1	50,00%

Ayuntamiento de Orkoien	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza	2	1	1	50,00%
Departamento de Derechos Sociales	64	31	33	48,44%
Departamento de Salud	44	21	23	47,73%
Departamento de Hacienda y Política Financiera	20	8	12	40,00%
Departamento de Educación	77	28	49	36,36%
Ayuntamiento de Huarte-Uharte	4	1	3	25,00%
Ayuntamiento de Olite-Erriberri	4	1	3	25,00%
Ayuntamiento de Abárzuza-Abartzuza	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Allo	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Artajona	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Bertizarana	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Ciriza-Ziritza	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Eslava	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Imotz	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Lónguida-Longida	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Los Arcos	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Romanzado	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Ujué-Uxue	1	0	1	0,00%
Colegio de Abogados de Pamplona	1	0	1	0,00%
Concejo de Eugi	1	0	1	0,00%
Concejo de Rada	1	0	1	0,00%
Federación Navarra de Fútbol	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de Aguas del Moncayo	1	0	1	0,00%
Universidad Pública de Navarra	1	0	1	0,00%
Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales	2	0	2	0,00%
Ayuntamiento de Corella	2	0	2	0,00%
Ayuntamiento de Cortes	2	0	2	0,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	2	0	2	0,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)	2	0	2	0,00%
Ayuntamiento del Valle de Aranguren	2	0	2	0,00%
Mancomunidad de Montejurra	2	0	2	0,00%
Ayuntamiento de Tudela	4	0	4	0,00%
Total	**471**	**241**	**230**	**51,17%**

6.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR MATERIAS.

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de las resoluciones efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, desglosado por materias. Para el cálculo, se tienen en cuenta las resoluciones respondidas por las Administraciones públicas en 2017, tanto en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

MATERIA	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Euskera	7	7	0	100,00%
Energía	1	1	0	100,00%
Bienes de las Administraciones públicas	6	5	1	83,33%
Funcionamiento de las entidades locales	6	5	1	83,33%
Seguridad ciudadana	10	8	2	80,00%
Protección de datos personales	4	3	1	75,00%
Cultura	6	4	2	66,67%
Obras públicas	11	7	4	63,64%
Transparencia	8	5	3	62,50%
Bienestar social	50	31	19	62,00%
Medio ambiente	44	27	17	61,36%
Deporte	5	3	2	60,00%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	9	5	4	55,56%
Sanidad	26	14	12	53,85%
Función pública	48	25	23	52,08%
Urbanismo	31	16	15	51,61%
Justicia	2	1	1	50,00%
Memoria histórica	2	1	1	50,00%
Servicios públicos	15	7	8	46,67%
Vivienda	26	12	14	46,15%
Hacienda	30	12	18	40,00%
Acceso a un empleo público	41	16	25	39,02%
Educación	55	20	35	36,36%
Tráfico	18	4	14	22,22%
Agricultura	5	1	4	20,00%
Trabajo	5	1	4	20,00%
TOTAL	**471**	**241**	**230**	**51,17%**

capítulo 7
informes y comparecencias parlamentarias

7.1. INTRODUCCIÓN.

Durante el año 2017, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró **dos informes**:

- Uno, solicitado por la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, sobre si las iniciativas municipales de abandonar la Zona Mixta o de integrarse en la misma respetan los actuales derechos lingüísticos de su ciudadanía y si se ajustan a los objetivos de la Ley Foral del Vascuence y de la Carta Europea de Lenguas Minoritarias.

- Otro, solicitado por el Departamento de Educación, sobre el sistema de lista integrada o lista única sin separación entre especialidad e idioma, sino únicamente por especialidad, en los procesos selectivos de acceso a los cuerpos docentes.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció en el Parlamento de Navarra en **cinco** ocasiones.

7.2. INFORMES.

7.2.1. Informe sobre si las iniciativas municipales de abandonar la Zona Mixta o de integrarse en la misma respetan los actuales derechos lingüísticos de su ciudadanía y si se ajustan a los objetivos de la Ley Foral del Vascuence y de la Carta Europea de Lenguas Minoritarias.

El informe se solicitó por acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, adoptado en sesión celebrada el 15 de mayo de 2017, a iniciativa los grupos parlamentarios de Geroa Bai, EH Bildu Nafarroa, Podemos-Ahal Dugu y Unión del Pueblo Navarro, y las agrupaciones de parlamentarios forales de Izquierda-Ezkerra y Partido Popular de Navarra.

El informe, una vez elaborado por la institución, se remitió al Parlamento de Navarra el 23 de mayo de 2017.

El Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente el contenido del informe en la sesión de 31 de mayo de 2017 de la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra.

El texto del informe se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento número 100, de 5 de julio de 2017.

Puede consultarse también el contenido del informe en siguiente enlace de la página web de la institución: http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-especiales/2013-2017/2017/Informe-al-Parlamento-de-Navarra-sobre-las-iniciativas-municipales-de-abandonar-la-zona-mixta-o-de-integrarse-en-la-misma

7.2.2. Informe sobre el sistema de lista integrada o lista única sin separación entre especialidad e idioma, sino únicamente por especialidad, en los procesos selectivos de acceso a los cuerpos docentes.

El 6 de octubre de 2017 la Consejera de Educación remitió un escrito a esta institución en el que exponía lo siguiente:

> "El Departamento está estudiando la posibilidad de implantar en los procedimientos selectivos de acceso a los cuerpos docentes el sistema de lista integrada o lista única, consistente en que, llevando a cabo tal procedimiento sin separación entre especialidad e idioma, sino únicamente por

especialidad y una vez finalizada la fase de oposición y baremación de méritos y realizada la agregación de puntuaciones resultantes de ambas, aquellos aspirantes que reúnan el requisito de conocimiento de euskera en el nivel que la convocatoria establezca, puedan integrarse en ella atendiendo, además de tal suma de puntuaciones, a la posesión de tal requisito, respetando la exigencia de que resulten designados para ser nombrados funcionarios en prácticas en un número igual o inferior al de plazas convocadas.

Por ello, en virtud de lo dispuesto en el artículo 16 d), en relación con el artículo 1.3 a) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, solicito de la institución que dirige la emisión de informe acerca de la cuestión planteada; en concreto, si de una interpretación conjunta del marco normativo en que se insertan tales procedimientos en la Comunidad Foral de Navarra, (constituida fundamentalmente por el Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, por remisión del artículo 98 del Texto refundido del Estatuto de Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra),y teniendo en cuenta también que se trata del tratamiento dado al euskera, lengua oficial de Navarra (Artículo 9 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de reintegración y amejoramiento del régimen foral de Navarra, Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Euskera, y demás normativa de desarrollo) y a la luz de recientes pronunciamientos judiciales (Sentencia 95/2016, de 12 de abril del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 2, de Pamplona) puede concluirse la adecuación a derecho de la misma".

Elaborado el informe por la institución, se remitió el día 19 de octubre de 2017 a la Consejera de Educación.

El contenido del informe puede consultarse en el siguiente enlace de la página web de la institución: http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-especiales/2013-2017/2017/Informe-Especial-lista-unica-de-personal-docente

7.3. COMPARECENCIAS.

7.3.1. Participación en la Ponencia del Parlamento de Navarra para la revisión y actualización del Fuero Nuevo de Navarra.

La Ponencia del Parlamento de Navarra para la revisión y actualización del Fuero Nuevo de Navarra citó, entre otras personas e instituciones, al Defensor del Pueblo de Navarra para una comparecencia relacionada con la revisión conjunta del Libro I (Familia) y II (Sucesiones) del Fuero Nuevo.

El Defensor del Pueblo de Navarra compareció en la Ponencia el 5 de junio de 2017, sugirió un conjunto de modificaciones concretas de leyes del Fuero Nuevo y razonó el porqué de las mismas.

El texto de las modificaciones propuestas, que se entregó a la Ponencia, puede consultarse en el siguiente enlace de la página web de la institución: http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-especiales/2013-2017/2017/Aportaciones-del-Defensor-del-Pueblo-de-Navarra-a-la-ponencia-del-Parlamento-de-Navarra-para-la-revision-del-Fuero-Nuevo-en-los-libros-I-y-II

7.3.2. Comparecencia en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra sobre la no admisión de quince niños en el Colegio Compañía de María de Tudela.

El 22 de junio de 2017 la Presidenta del Parlamento de Navarra, de acuerdo con la Mesa, previa audiencia de la Junta de Portavoces, y a tenor de lo establecido en el Reglamento del Parlamento, convocó sesión de la Comisión del Régimen Foral, para el 28 de junio de 2017, con arreglo al siguiente orden de día:

"Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Defensor del Pueblo, para explicar el informe sobre la no admisión de 15 niños en el Colegio Compañía de María en Tudela".

Previamente, el parlamentario foral don Javier García Jiménez, de la Agrupación de Parlamentarios Forales del Partido Popular de Navarra, había solicitado la comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para explicar el informe sobre la no admisión de 15 niños en el Colegio Compañía de María en Tudela.

El Defensor del Pueblo de Navarra compareció en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra el 28 de junio de 2017.

La comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

http://www.parlamentodenavarra.es/es/videoteca/comparecencia-del-defensor-del-pueblo-sobre-no-admisi%C3%B3n-15-ni%C3%B1os-en-el-colegio-compa%C3%B1%C3%ADa-de

7.3.3. Comparecencia sobre la modificación de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas aprobada en 2015.

El 4 de septiembre de 2017 la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, adoptó el acuerdo de instar la comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra, al objeto de celebrar una sesión informativa sobre una resolución emitida en relación con las quejas de varios contribuyentes sobre la modificación de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas aprobada en 2015.

Previamente, la parlamentaria foral doña Ana Beltrán Villalba, portavoz de la Agrupación de Parlamentarios Forales del Partido Popular de Navarra, había solicitado la comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para que "explique su resolución en relación a las quejas de varios contribuyentes sobre la modificación de la Ley Foral del IRPF aprobada en 2015".

El Defensor del Pueblo de Navarra compareció en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra el 20 de septiembre de 2017.

El texto de la comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

http://www.parlamentodenavarra.es/es/videoteca/comparecencia-del-defensor-del-pueblo-sobre-modificaci%C3%B3n-ley-foral-irpf-2015

7.3.4. Exposición oral del resumen del Informe Anual correspondiente al año 2016 en la Comisión de Régimen Foral.

El 12 de abril de 2017 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe Anual correspondiente al año 2016 en la Comisión de Régimen Foral.

El texto de la comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

http://www.parlamentodenavarra.es/es/videoteca/comparecencia-del-defensor-del-pueblo-para-presentar-el-informe-anual-correspondiente-2016

7.3.5. Exposición oral del resumen del Informe Anual correspondiente al año 2016 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

El 11 de mayo de 2017 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe Anual correspondiente al año 2016 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

El texto de la comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra: http://www.parlamentodenavarra.es/es/videoteca/73-sesi%C3%B3n-71

capítulo 8
la colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo de Navarra

8.1. 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, establece 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 dispone 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, contempla lo siguiente:

"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".

8.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA O QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA.

En 2017, las Administraciones públicas de Navarra colaboraron, con carácter general, con el Defensor del Pueblo en sus investigaciones.

No obstante, se apreció, en comparación con ejercicios anteriores, un crecimiento en el número de casos de incumplimientos o retrasos en la remisión de la información que se solicita cuando se tramita una queja de acuerdo con el artículo 24.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, y también de incumplimientos y demoras en la respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios que formuló la institución en virtud del artículo 34.2 de la misma Ley Foral.

Aquí se citan las Administraciones públicas supervisadas que, a pesar de reiterados escritos, no contestaron a la institución, u obligaron a un elevado número de reclamaciones para la remisión de la información o de las respuestas debidas.

Figuran en negrita los casos en que las Administraciones públicas no contestaron a la institución.

- Departamento de Desarrollo Económico (AO 16/25).
- Ayuntamiento del Valle de Aranguren (Q17/182).
- Ayuntamiento de Artajona (Q16/87).
- Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz (Q17/512).
- Ayuntamiento de Cascante (Q16/420).
- Ayuntamiento de Ciriza-Ziritza (Q16/537).
- Ayuntamiento de Corella (Q16/456, Q17/127 y Q17/615).
- Ayuntamiento de Dicastillo (Q16/58).
- Ayuntamientos de Eslava, Sada y Lerga (Q16/478).
- Ayuntamiento de Huarte-Uharte (Q16/292).
- Ayuntamiento de Los Arcos (Q17/465).
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña (Q16/354, Q17/16, Q17/318, Q17/565, Q17/611 y Q17/662).
- Ayuntamiento de Romanzado (Q16/547).
- Ayuntamiento de Tudela (16/208).
- Ayuntamiento de Ujué-Uxue (Q16/246).
- Ayuntamiento de Villava-Atarrabia (Q16/303).
- Concejo de Azanza (Q17/472).

capítulo 9

la relación directa de la institución con los ciudadanos

9.1 LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. LAS CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

9.1.1. 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 2017, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a **1.231**.

De estas, 1.189 fueron individuales. El resto, 42, se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con persona- lidad jurídica o grupos organizados de personas.

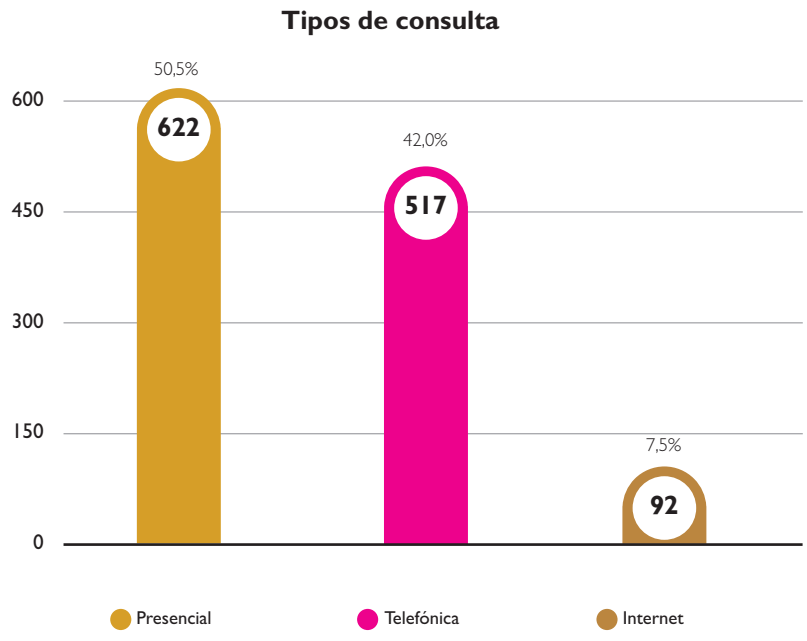
En el 50,5% de las consultas, la formulación se realizó de manera personal y directa en la sede de la institución (622), lo que acredita el carácter presencial y de atención directa que los ciudadanos prefieren y la naturaleza de servicio público del Defensor del Pueblo de Navarra que se presta con inmediatez de modo especializado.

En un 42% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (517).

Un 7,5% de las consultas se hizo a través de internet (92).

9.1.2. Listado de consultas por materias.

Las consultas plantearon distintos asuntos que afectan a diversas materias. El listado elaborado por la institución para describir estas materias objeto de consulta da el siguiente resultado:



Materia	Nº Consultas	%
Bienestar social	197	16,00%
Educación	124	10,07%
Sanidad	103	8,37%
Urbanismo	86	6,99%
Vivienda	78	6,34%
Hacienda	71	5,77%
Consumo	66	5,36%
Justicia	56	4,55%
Medio ambiente	50	4,06%
Función pública	45	3,66%
Seguridad ciudadana	45	3,66%
Seguridad Social	35	2,84%
Acceso a un empleo público	35	2,84%
Tráfico y seguridad vial	35	2,84%
Servicios públicos	33	2,68%
Trabajo	26	2,11%
Funcionamiento de las entidades locales	20	1,62%
Obras públicas	17	1,38%
Responsabilidad patrimonial	15	1,22%
Extranjería	15	1,22%
Transparencia y derecho de acceso a la información pública	12	0,97%
Deporte	9	0,73%
Protección de datos personales	9	0,73%
Bienes de las Administraciones públicas	8	0,65%
Agricultura	8	0,65%
Derecho Civil Foral de Navarra	8	0,65%
Cultura	6	0,49%
Euskera	5	0,41%
Turismo	5	0,41%
Industria	4	0,32%
Asociaciones y fundaciones	4	0,32%
Memoria histórica	1	0,08%
TOTAL	**1.231**	**100,00%**

Como puede verse, el mayor número de consultas versó sobre bienestar social (16,00%). Le siguen las materias de educación (10,07%) y sanidad (8,37%).

9.1.3. 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 197 consultas realizadas:

Submaterias	Nº	Temas	Nº	%
Menores	57	Protección	42	21,32%
		Adopción	8	4,06%
		Acceso a datos de filiación	2	1,02%
		Influencia nuevas tecnologías	2	1,02%
		Otras	3	1,52%
Discapacidad	26	Atención socio-sanitaria salud mental	6	3,05%
		Ayudas	5	2,54%
		Accesibilidad	4	2,03%
		Funcionamiento centros ocupacionales	2	1,02%
		Derecho de acceso a empleo	2	1,02%
		Transporte	1	0,51%
		Otras	6	3,05%
Tercera Edad	21	Centros y residencias	17	8,63%
		Atención domiciliaria	2	1,02%
		Pensiones asistenciales	1	0,51%
		Ayudas	1	0,51%
Mujer	4	Violencia de género	4	2,03%
Otros	89	Pobreza y exclusión social	49	24,87%
		Tutelaje	12	6,09%
		Asistencia social	11	5,58%
		Ayudas a la familia y conciliación	9	4,57%
		Otras ayudas	8	4,06%
TOTAL	**197**	**TOTAL**	**197**	**100,00%**

En su conjunto, la protección de menores (21,32% sobre el total de consultas de bienestar social) y la pobreza y exclusión social (24,87%), en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, son las cuestiones sobre las que más consultas se ha realizado.

En menores de edad, la mayoría de las consultas se refirieron a supuestos de desprotección (73,68% sobre el total de consultas de menores). Así, predominaron las consultas sobre cuestiones de régimen de visitas y obstáculos de los menores para mantener relación con los dos progenitores y sus familias, y destacaron las consultas sobre desatención de menores, tanto por parte de los progenitores, como por parte de los servicios sociales e instituciones.

Destaca la consulta de una ciudadana en materia de adopción, acerca de cuáles alternativas disponía ante la excesiva demora en la ejecución de una sentencia dictada por la Audiencia Provincial de Navarra, en virtud de la cual se estimaba el retorno progresivo de su hija, actualmente en acogimiento familiar simple, a su familia biológica.

En otra consulta, una ciudadana solicitaba información sobre los organismos que pudieran facilitarle los datos de sus progenitores biológicos, quienes le dieron en adopción hace dieciocho años.

La influencia de las nuevas tecnologías en los menores también fue objeto de consulta, como la realizada por un ciudadano, cuya ex pareja publicaba fotografías de su hija de dos años de edad en redes sociales, o la de una ciudadana que refería que a su hija le había sido "hackeada" su cuenta de Instagram, habiéndose publicado comentarios de carácter sexual desde ella.

En discapacidad, las consultas versaron sobre la insuficiente atención sociosanitaria prestada en centros de salud mental, como la formulada por un ciudadano acerca de la falta de realización de labores de supervisión del funcionamiento del centro en el que se encontraba su hermano, y desde cuyo ingreso había sufrido un notable deterioro cognitivo. Asimismo, versaron sobre ayudas a la discapacidad y enfermedad mental, apuntando a la escasez o inexistencia de las mismas, como es el caso de las destinadas a personas con lesión medular. En materia de accesibilidad, se puso de manifiesto la demora en la ejecución de obras de eliminación de barreras arquitectónicas, la falta de adaptación de los asientos de las bibliotecas públicas a las necesidades de las personas con discapacidad que hacen uso de sus instalaciones, o la denegación de un servicio de intérprete de lengua de signos española en un curso, entre otras. Además, varias consultas tenían por objeto la disconformidad con el grado de discapacidad reconocido por el Gobierno Foral de Navarra.

En personas mayores, predominaron las consultas sobre el ingreso y las condiciones de estancia en centros y residencias (80,95% sobre el total de consultas de tercera edad), así como sobre la atención domiciliaria (9,52%).

En el área de la mujer, se recibieron cuatro consultas relacionadas con las medidas de protección a mujeres que han sufrido violencia de género. En una de ellas, la mujer solicitaba ayuda por la delicada situación en la que se encontraba, debido al cúmulo de dificultades físicas, familiares y laborales que venía atravesando. Afirmaba haber sido víctima de abandono, acoso y maltrato. En otra, la mujer solicitaba ayuda y asesoramiento ante los continuos insultos y amenazas por parte de la familia de su ex cónyuge,

En exclusión social, la mayor parte de las consultas se centró en las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social (24,87% sobre el total de consultas de bienestar), especialmente, en lo que se refiere a la denegación de la renta garantizada, a la disconformidad con las cuantías concedidas y al embargo de la misma.

Destaca el número de consultas referentes al ejercicio de la tutela por el Gobierno de Navarra (6,09% sobre el total de consultas de bienestar social), fundamentalmente, en lo relativo a la asignación económica a los tu-

telados, y a la falta de transparencia en la gestión de los recursos económicos de estos, así como las consultas referentes a la disconformidad con la atención prestada por el personal de las unidades de barrio de Pamplona-Iruña o de servicios sociales de base (5,58%). Se solicitó información, entre otros asuntos, acerca del escaso control ejercido por las Administraciones públicas sobre el empleo de las prestaciones económicas que son concedidas o acerca de las ayudas destinadas a familias de un solo progenitor.

2 Educación.

En cuanto a la educación, el mayor número de consultas se refirieron a:

- El acceso y denegación de becas y ayudas, o su reingreso (25,81%), destacando las referidas al comedor y al transporte escolar.
- La aplicación de los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares y a escuelas infantiles (20,16% del total de las consultas relativas a educación).
- La escasa oferta de plazas de Formación Profesional (12,90%).
- 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 (11,29%).
- La homologación de títulos universitarios y las tasas cobradas en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (6,45%).
- La falta de adecuación del funcionamiento, atención o docencia a los alumnos con necesidades educativas especiales (5,65%).
- La disconformidad con calificaciones obtenidas en exámenes de la Escuela Oficial de Idiomas.

3 Sanidad.

En esta materia, el mayor número de consultas se refirieron a:

- La asistencia médica en general (29,13%).
- Las demoras en la atención sanitaria y listas de espera (17,48%).
- La atención en urgencias y en pediatría.
- Las prestaciones complementarias y la financiación de prestaciones farmacéuticas.
- La insuficiente ayuda para gastos de alimentación a personas que sufren celiaquía.
- La atención a colectivos con necesidades sanitarias especiales.
- La denegación de tratamientos de fertilidad.
- Salud pública.
- Otras cuestiones, como el funcionamiento del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en acciones auxiliares (comunicaciones, información facilitada...)

4 Urbanismo.

En urbanismo, los ciudadanos solicitaron información sobre:

- La intervención en la edificación y usos del suelo y edificaciones (licencias, autorizaciones administrativas, etcétera) (50,00% del total de las consultas sobre urbanismo).
- El régimen urbanístico del suelo (18,60%), en especial, las valoraciones de parcelas y el deber de conservación que tienen los propietarios de terrenos y construcciones de mantenerlos en con-

diciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad.

- Las rectificaciones catastrales.
- La configuración del planeamiento.
- La ejecución del planeamiento.

5 Vivienda.

La mayor parte de las consultas sobre vivienda versó sobre:

- Procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial (21,79%).
- La dificultad existente en el acceso a la vivienda (17,95%).
- Las ayudas para acceder a una vivienda de protección oficial.
- Problemas en la convivencia.
- Los defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial.
- Las condiciones de habitabilidad de las viviendas arrendadas en algún tipo de régimen protegido.

6 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 90,14% de las consultas en esta materia.

Destaca, en particular, la solicitud de información relativa a la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana.

También hay consultas acerca de:

- La coordinación entre las distintas Administraciones públicas en relación con el pago del Impuesto de Sucesiones.
- La posibilidad de acceder a información tributaria de un tercero.

7 Consumo.

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los consumidores, fundamentalmente frente a entidades bancarias y compañías de teléfono, electricidad o gas.

Cabe resaltar las consultas sobre el procedimiento de reclamación de cláusulas suelo y gastos hipotecarios (20% sobre el total de consultas de consumo).

8 Justicia.

- Los principales asuntos objeto de consulta en justicia se centraron en:
- La dilación de los procesos judiciales (19,64%).
- La falta de ejecución de sentencias.
- La disconformidad con la actuación de los abogados y procuradores.
- Los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita.
- La disconformidad con la actuación de los registros, en especial, por la denegación de inscripciones en los mismos.
- El procedimiento de incapacitación y de remoción del tutor legal.
- La resolución de conflictos a través de la mediación.

9 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 (56,00% de las consultas).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Desiste.
- Actividades clasificadas.
- Desiste.
- Cotos de caza y obtención de licencias.
- Desiste.
- Cobro de tasa por tenencia de perros.
- Desiste.
- Sanciones por corta de árboles.

10 Función pública.

Las consultas de esta materia versaron sobre:

- Desiste.
- Movilidad y carrera administrativa, y concursos de traslados (31,11%)
- Desiste.
- La falta de reconocimiento de los derechos de los y las empleadas al servicio de la Administración pública (permisos, conciliación...) (24,44%).
- Desiste.
- Régimen retributivo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (15,56%), como la adaptación de las retribuciones de los funcionarios de los Cuerpos de Policías Locales de Navarra.
- Desiste.
- Expedientes disciplinarios incoados.
- Desiste.
- Falta de reconocimiento al personal de los Montepíos de las Administraciones públicas de Navarra que fueron integrados en el Sistema Nacional de Salud, de la pensión de jubilación correspondiente al régimen general de la Seguridad Social.

11 Seguridad ciudadana.

En seguridad ciudadana, casi la mitad de las consultas tuvieron como objeto la legalidad o ilegalidad de algunas actuaciones policiales (44,44%).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Desiste.
- Orden público (28,89%)
- Desiste.
- La Administración penitenciaria y el régimen de derechos de personas sometidas a la legislación penitenciaria (13,33%).
- Desiste.
- Juegos y espectáculos.
- Desiste.
- La expedición del DNI y del pasaporte.

12 Seguridad social.

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- Desiste.
- La disconformidad con la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad (42,86%).
- Desiste.
- La falta de reconocimiento, la denegación o la supresión de derecho a la prestación.
- Desiste.
- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas.

13 Acceso a un empleo público.

En acceso a un empleo público, las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- Desiste.
- Las convocatorias para la provisión de puestos de empleo público.
- Desiste.
- La disconformidad con los requisitos exigidos a los aspirantes para el acceso en los puestos de trabajo, por considerarlos excesivos, como por ejemplo, la acreditación de conocimientos de mecanografía para el acceso a puestos del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa, por cuanto no existen centros de formación oficialmente reconocidos que expidan los títulos acreditativos, o la acreditación de estar en posesión de un máster en Formación Pedagógica y Didáctica, a los aspirantes a docentes de Enseñanza Secundaria, Escuelas Oficiales de Idiomas y Formación Profesional, con titulación universitaria, por cuanto a los titulados de grado superior se les requiere únicamente haber cursado sesenta horas de formación pedagógica.
- Desiste.
- La valoración de los méritos en las convocatorias de empleo público. En unos casos, por exceso de puntuación, como en la convocatoria de trabajador familiar, en la que se otorga idéntica valoración a los servicios prestados en Administraciones o empresas públicas y a los prestados en empresas privadas contratadas por la Administración, considerando dicha equiparación vulneradora de los principios de igualdad, mérito y capacidad, y, en otros, por defecto de puntación, al no computar, por ejemplo, en la convocatoria de enfermería, un máster propio de quirófano realizado en la Universidad de Navarra.
- Desiste.
- La vulneración del derecho a la igualdad de oportunidades que asiste a las personas con discapacidad en el acceso a un empleo público.

14 Tráfico y seguridad vial.

La gran mayoría de las consultas en esta materia se plantearon sobre:

- Desiste.
- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico (sanciones, multas, embargos,...) (68,57%).
- Desiste.
- La disconformidad con los hechos que originaron una sanción de tráfico.
- Desiste.

- La disconformidad con la retirada por la grúa de los vehículos estacionados correctamente pero sin tique habilitante para ello.
- Desiste.
- La disconformidad con la normativa reguladora de los estacionamientos reservados para personas con discapacidad.

15 Servicios públicos.

En servicios públicos, las consultas versaron fundamentalmente sobre la deficiente prestación de servicios mínimos obligatorios y otros de interés general, como por ejemplo, el mantenimiento de los aparatos que se encuentran en los gimnasios al aire libre, la normativa de uso de pabellones municipales o pistas de skate, publicaciones realizadas en prensa, la falta de aplicación de tarifas reducidas al colectivo de familias monoparentales en los cursillos de Civivox y en los campamentos urbanos, o la implantación de líneas de transporte público.

16 Trabajo.

La mayoría de las consultas sobre trabajo se refirieron fundamentalmente a:

- Desiste.
- La suspensión, devolución y sanción de prestaciones por desempleo.
- Desiste.
- La imposibilidad de realizar cursos para personas en desempleo.
- Desiste.
- Las ayudas al empleo.
- Desiste.
- El desacuerdo con los presupuestos de las licitaciones convocadas para la contratación de empresas privadas para la prestación de un servicio.
- Desiste.
- La seguridad en el trabajo.

17 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:

- Desiste.
- La denegación del alta o la baja de oficio del padrón municipal.
- Desiste.
- La grabación de las sesiones plenarias municipales por parte de particulares.
- Desiste.
- La presunta vulneración del régimen de periodicidad de celebración de sesiones plenarias.
- Desiste.
- Actuaciones concretas de funcionarios o autoridades.
- Desiste.
- La cancelación de partidas presupuestarias.
- Desiste.
- Repercusiones del futuro mapa local de Navarra.

18 Obras públicas.

Destacaron las consultas sobre la obligación de la Administración competente de ejecutar, conservar y mantener las infraestructuras (52,94%), sobre todo en la limpieza de caminos y en la pavimentación de calles.

También se efectuaron consultas en relación con la ejecución de infraestructuras, por ejemplo, en relación con la instalación de carpas en las plazas durante las fiestas patronales o de forma permanente durante los meses de verano.

19 Responsabilidad patrimonial.

Poco más de la mitad de las consultas realizadas sobre responsabilidad patrimonial (53,33%) versó sobre reclamaciones de responsabilidad patrimonial como consecuencia de una negligente atención sanitaria.

Por otro lado, el restante 46,67% de las consultas realizadas derivó del funcionamiento de servicios públicos, como, por ejemplo, caídas en la vía pública por el mal estado de conservación del pavimento o accidentes sufridos en el servicio de transporte público comarcal.

20 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.

21 Transparencia y derecho de acceso a la información pública.

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que se amparan en la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la transparencia y del gobierno abierto, o en la legislación estatal, así como en el derecho que asiste a los ciudadanos y ciudadanas a acceder a la información que obre en poder de las Administraciones públicas de Navarra 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:

- Desiste.
- La falta de publicación en el Boletín Oficial de Navarra de convocatorias de subvenciones.
- Desiste.
- La restricción en el acceso a documentación por aceptar únicamente la vía telemática para la presentación de solicitudes.
- Desiste.
- La falta de contestación a solicitudes de información pública o la denegación de acceso a la misma.

22 Deporte.

Las consultas en deporte versaron sobre:

- Desiste.
- La penalización por dar de baja a menores en clubs deportivos, concretamente de fútbol.
- Desiste.
- La adecuación de instalaciones deportivas.
- Desiste.
- El establecimiento de diferentes cuotas a empadronados y no empadronados para la utilización de instalaciones deportivas.

23 Protección de datos personales.

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas 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:

- Desiste.
- La utilización de datos personales en encuestas realizadas a los vecinos por las Administraciones públicas.
- Desiste.
- La utilización en prensa escrita de los datos personales de su hijo.
- Desiste.
- La denegación de cesión del listado de personas empadronadas en un municipio, por motivos de protección de datos de carácter personal.
- Desiste.
- La implantación de un nuevo sistema de fichaje mediante huella digital sin previa información a los trabajadores.
- Desiste.
- El acceso a historiales clínicos.

24 Bienes de las Administraciones públicas.

Se realizaron consultas relacionadas con la gestión que las Administraciones públicas llevan a cabo de los bienes de su titularidad, tales como, irregularidades en el alquiler de unos inmuebles de titularidad pública o la proyección de obras urbanísticas en una plaza.

25 Agricultura.

En agricultura, las consultas se formularon sobre:

- Desiste.
- La adjudicación de aprovechamientos comunales (62,50%).
- Desiste.
- La apropiación de parcelas como consecuencia de concentraciones parcelarias.
- Desiste.
- Las cuestiones relacionadas con las explotaciones agrarias y forestales, sobre todo en relación a las ayudas para las mencionadas explotaciones.

26 Derecho Civil Foral de Navarra.

Se formularon consultas sobre el régimen de las capitulaciones matrimoniales, el mantenimiento de la vecindad civil foral y la capacidad de testar en Navarra, o la aceptación de herencias.

27 Cultura.

Algunas de las consultas que se formularon de esta materia, trataron sobre la ocupación del Palacio del Marqués de Rozalejo, el hallazgo de antiguas monedas en una iglesia o el horario de apertura de las bibliotecas púbicas durante el verano.

28 Euskera.

En la materia de euskera, las consultas versaron sobre:

- Desiste.

- La escasez de personal en dependencias de la Administración pública de Navarra que dispense atención en euskera.

- Desiste.

- La falta de edición bilingüe de documentos y folletos informativos públicos, cuando así lo establece la normativa.

- Desiste.

- La disconformidad con la valoración otorgada al euskera en convocatorias de empleo público.

- Desiste.

- La aparición de pintadas que no respetan el euskera..

29 Turismo.

Las consultas de turismo trataron sobre la autorización concedida a un establecimiento turístico, así como sobre la adjudicación de un contrato de gestión turística.

30 Industria.

Las consultas recogidas se formularon en relación con la energía, como el acceso de los ciudadanos al aprovechamiento energético de biomasa o la falta de transposición de una Directiva europea en materia de eficiencia energética, y en relación con la concesión de subvenciones de I+D+i.

31 Asociaciones y fundaciones.

Las consultas se relacionaron con las cuotas de las asociaciones y con el registro de las mismas.

32 Memoria histórica.

La consulta versó acerca del requerimiento de retirada de un escudo de Navarra con la cruz laureada de San Fernando que se encontraba en un edificio de propiedad privada y el apercibimiento de la no concesión de subvenciones o ayudas públicas que le pudieran corresponder en caso de no retirarlo.

9.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL.

Durante el año 2017, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, a través de su titular o de sus asesores, mantuvo contacto con varias entidades representativas de intereses sociales y profesionales y con diversos colectivos de personas, bien de modo directo o a través de sus quejas.

Entre estas entidades o colectivos, cabe mencionar las siguientes:

Entidad / Colectivo	Expediente
Administrazioa Euskeraz Taldea.	Q17/338 y otras
Afectados por expediente de expropiación del Polígono 4 de la Cendea de Galar.	Q17/146
Agentes y Auxiliar del Cuerpo de Policía Local de Sangüesa.	Q17/526
Agrupación de Propietarios de Urzainqui.	Q17/677
Agrupación Vecinal de Beriáin.	Q17/657
APYMA del colegio público de Ermitagaña.	C17/100
Asociación 3E (Educación, Esfuerzo y Excelencia).	J17/4
Asociación de comerciantes de Navarra.	Q17/525
Asociación de Ludópatas Aralar.	Q17/525, O17/21

Asociación de Tallistas de Barañáin.	C17/117
Asociación de vecinos Ardoi.	Q17/164
Asociación Kalaxka.	Q17/384
Asociación Retina de Navarra.	C17/12
Asociación Salhaketa.	O17/20
Asociación Salhaketa Vizcaya.	G17/4
Cámara Navarra de Comercio, Industria y Servicios.	G17/29
Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF).	Q17/638
Colectivo de personas empleadas del Departamento de Salud del Gobierno de Navarra.	Q17/807
Colectivo de personas empleadas del Instituto de Salud Pública y laboral de Navarra (ISPLN).	Q17/661
Colectivo de alumnos y alumnas del CFGM de Auxiliar de Enfermería en horario nocturno.	Q17/235 y otras
Colectivo de alumnos y alumnas del Conservatorio Superior de Música.	Q17/795
Colectivo de exalumnos de Cooperativas de Educación.	Q17/25 y otras
Colectivo de pacientes de psiquiatría.	Q17/595
Colectivo de padres y madres del Colegio Doña Mayor de Pamplona-Iruña.	Q17/522 y otras
Colectivo de padres y madres del Instituto de Mendillorri de Pamplona-Iruña.	Q17/673
Colectivo de personas inscritas en la lista de contratación docente del Departamento de Educación.	Q17/393
Colectivo de personas usuarias del transporte escolar al C.P. Ezkaba.	Q17/490
Colectivo de vecinos de Cascante.	C17/1292
Colectivo de vecinos de Sartaguda.	C17/1375
Comisión de Personal de Policía Foral de Navarra.	Q17/208
Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra (CERMIN).	G17/32
Comité General de Navarra del Sindicato Unificado de Policía.	Q17/576
Compañía de las 3 R (Reducción, Reutilización y Reciclaje de residuos).	Q17/286
Comunidad de vecinos de la calle Jerónimo Marco de Castejón.	Q17/561
Comunidad de vecinos de la calle Las Murallas números 10-12 de Estella-Lizarra.	Q17/367
Comunidad de vecinos de la calle Ombatillos 17 de Corella.	Q17/791
Comunidad de vecinos de la calle Remigio Múgica nº 5 de Pamplona-Iruña.	Q17/303
Comunidad de vecinos de la calle Santa Marta nº 7 de Pamplona-Iruña.	Q17/647
Comunidad de vecinos de Travesía Concepción Benítez nº 4 de Pamplona-Iruña.	Q17/266
Consejo Escolar en Navarra.	G17/21
Consejo Territorial de la ONCE en Navarra.	G17/15
Dietistas y Nutricionistas de la empresa Mediterránea de Catering.	Q17/292
Ecotaxi Iruña.	C17/1197 y Q16/381
FACUA Consumidores en Acción.	Q17/325
Federación de Empleados de los Servicios Públicos (FESP) de UGT Navarra.	Q17/125
Federación de Ikastolas de Navarra.	Q17/27
Fundación Behatokia–Observatorio de derechos lingüísticos.	Q17/386

Grupo de Padres y Madres del Colegio Atakaondoa de Irurtzun.	Q17/341
Grupo Político Independiente por Los Arcos.	Q17/465
Junta de Compensación de la Actuación Asistemática AA-5 de Altsasu-Alsasua.	Q17/801
Médicos del Mundo.	
Médicos jubilados afectados por no prorrogarse su pensión por la jubilación forzosa a los 65 años.	Q17/231
Mesa Estatal Pro-Referéndum de las Pensiones (MERP).	Q1717/24
Muy Ilustre Colegio de Abogados de Pamplona.	G17/43
Padres y Madres de los detenidos de Altsasu-Alsasua.	Q17/26
PedUNE (Red de Prevención del Sectarismo y del Abuso de la Debilidad) y APETP	
(Asociación para Proteger al Enfermo de Terapias Pseudocientíficas).	Q17/201
Personal de la empresa ASIMEC.	Q17/381
Personas afectadas por el régimen de derechos pasivos anterior al vigente.	J16/6
Plataforma Ciudadana Justicia y Defensa Animal.	Q17/641
Plataforma de afectados por Hipotecas del Casco Viejo Pamplona-Iruña.	C17/287 y O17/5
Plataforma para la igualdad de Pensiones de Viudedad Navarra.	O17/6
Plataforma Vecinal SOS Salvemos Pío XII y Plataforma Vecinal de Pío XII.	Q17/681
Propietarios de parcelas del polígono 6 de Alloz.	Q17/12
Propietarios del Sector 5 del Plan Municipal de Altsasu-Alsasua.	Q17/13
Representación del alumnado en el Consejo escolar de la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona.	Q17/162
Sindicato AFAPNA.	Q17/788 y otras
Sindicato ELA sindikatua.	Q17/744
Sindicato Independiente de Policías de Navarra (SIPMA).	Q17/518
Sindicato LAB sindikatua.	Q17/327
Sindicato Personal Administrativo de Administraciones Públicas (SPA).	Q17/130
Sindicato Provincial de Técnicos de Enfermería de Navarra.	Q17/805
Sindicato STEILAS.	G17/46
Sociedad Cooperativa San Andres de Adiós.	Q17/230 y otras
Sociedad Vasco-Navarra-Riojana de Microbiología Clínica.	Q17/651
SOS Racismo.	C17/1399
UNICEF Navarra-Fondo de Naciones Unidas para la Infancia.	
Unión de técnicos de emergencias sanitarias de Navarra UTESNA.	Q17/458
Vecinos afectados por las obras de concentración parcelaria y modernización de regadío en Funes.	Q17/64

capítulo 10

participación del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo de Transparencia de Navarra

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, creó el Consejo de Transparencia de Navarra, como órgano independiente de control en materia de transparencia en la Comunidad Foral de Navarra, con la misión de velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y de garantizar el derecho de acceso a la información pública.

El artículo 73 de la Ley Foral de Transparencia y Gobierno Abierto, establece la composición del Consejo, siendo uno de sus miembros un representante del Defensor del Pueblo de Navarra.

Constituido el Consejo de Transparencia de Navarra el 13 de marzo de 2017, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en nueve sesiones del Consejo. En ocho, ha acudido el titular y en otra participó el Secretario General de la institución, en su condición de suplente del titular en los casos de ausencia.

Las sesiones del Consejo de Transparencia de Navarra en las que ha participado la institución han sido las celebradas en las siguientes fechas:

- Sesión constitutiva, celebrada el 13 de marzo de 2017.
- Sesión ordinaria de 10 de abril de 2017.
- Sesión ordinaria de 15 de mayo de 2017.
- Sesión ordinaria de 5 de junio de 2017.
- Sesión ordinaria de 26 de junio de 2017.
- Sesión ordinaria de 28 de agosto de 2017.
- Sesión ordinaria de 9 de octubre de 2017 (acudió como suplente el Secretario General de la institución).
- Sesión ordinaria de 27 de noviembre de 2017.
- Sesión ordinaria de 18 de diciembre de 2017.

El Defensor del Pueblo de Navarra ha sido, además, ponente en los siguientes acuerdos adoptados por el Consejo de Transparencia de Navarra:

- Acuerdo AR 1/2017, de 15 de mayo de 2017, por el que se resuelve la reclamación formulada ante la Dirección General de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local del Gobierno de Navarra.
- Estimación de la reclamación presentada contra el hecho de que no se haya facilitado información pública de carácter ambiental por la Dirección General de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local del Gobierno de Navarra. Reconocimiento del derecho de acceso a la información pública solicitada.
- Acuerdo AR 3/2017, de 26 de junio de 2017, por el que se resuelve la reclamación formulada ante la Hacienda Tributaria de Navarra.
- Desestimación de la reclamación formulada por una sociedad cooperativa de crédito contra la Resolución de la Sección de Recaudación Ejecutiva de Hacienda Foral de Navarra, por la que se inad-

mitió el acceso al expediente administrativo solicitado por dicha sociedad.

- Acuerdo AR 6/2017, de 28 de agosto de 2017, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

  Estimación parcial de la reclamación ante la resolución de 12 de mayo de 2017, de la Sección de Ayudas a las Rentas del Servicio de Agricultura de la Dirección General de Desarrollo Rural del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local. Se reconoce el derecho de las reclamantes a la información del nombre y apellidos de la persona o personas físicas que cultivan o aprovechan las parcelas de su titularidad y que, por ello, perciben las ayudas de la PAC que gestiona el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y se retrotraen las actuaciones con el fin de que el órgano del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, encargado de resolver la solicitud, proceda a trasladar la solicitud de información pública a la persona o personas físicas afectadas, para que estas puedan formular sus alegaciones al respecto en el plazo legal de quince días hábiles, antes de resolver dicho órgano lo que deba ser conforme a derecho.

- Acuerdo AR 9/2017, de 28 de agosto de 2017, por el que se resuelve la reclamación formulada ante la Mancomunidad de Montejurra.

  Estimación de la reclamación formulada ante la Resolución de 7 de junio de 2017, de la Presidenta de la Mancomunidad de Montejurra. Se reconoce el derecho de acceso a la información.

- Acuerdo AC 1/2017, de 27 de noviembre de 2017, sobre el cumplimiento del Acuerdo AR 9/2017, de 28 de agosto, del Consejo de Transparencia de Navarra que resuelve la reclamación formulada ante la Mancomunidad de Montejurra.

  El Consejo declara que la Mancomunidad solo ha dado cumplimiento a una parte del acuerdo por el que se reconoció el derecho de acceso a la información pública de la ciudadana y requiere a la entidad local que dé pleno y debido cumplimiento al acuerdo y entregue toda la documentación administrativa y técnica solicitada.

- Acuerdo de 18 de diciembre de 2017, por el que se emite informe sobre el anteproyecto de Ley Foral de Transparencia y Acceso a la Información Pública, remitido por la Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, a los efectos del artículo 72 f) de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, del Transparencia y del Gobierno Abierto.

Anexo

liquidación del presupuesto de la institución correspondiente a 2017

El artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, al definir el contenido del informe anual a presentar al Parlamento de Navarra, dispone que "*el informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la institución en el período que corresponda*".

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2017, cabe destacar lo siguiente:

- Los créditos iniciales ascendieron a 755.448,43 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo o consolidado, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2016 al ejercicio 2016.

- Las obligaciones reconocidas netas han sido 658.720,43 euros, lo que supone un grado de ejecución del 87,20% respecto del presupuesto consolidado.

- Los derechos reconocidos netos durante 2017 fueron 755.574,39 euros, lo que supone un grado de realización del 100,02%.

- De las magnitudes anteriores, se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que arroja un superávit de 96.853,96 euros.

Las obligaciones reconocidas netas durante el ejercicio 2017, 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	737.148,43	652.952,37	88,58%
Operaciones de capital	18.300,00	5.768,06	31,52%
TOTALES	**755.448,43**	**658.720,43**	**87,20%**

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 88,58%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 31,52%.

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 2017:

CAPÍTULOS	PREVISIONES	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	EJECUCIÓN %
1 Gastos de personal	523.448,43	485.273,20	92,71%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	179.600,00	136.096,38	75,78%
4 Transferencias corrientes	34.100,00	31.582,79	92,62%
6 Inversiones reales	18.000,00	5.768,06	32,04%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
TOTAL	**755.448,43**	**658.720,43**	**87,20%**

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 99,73% del total de los ingresos del ejercicio.

CAPÍTULOS	PREVISIONES	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	EJECUCIÓN %
3 Tasas y otros ingresos	100,00	480,00	480,00%
4 Transferencias corrientes	736.880,00	736.880,00	100,00%
5 Ingresos patrimoniales	168,43	14,39	8,54%
7 Transferencias de capital	16.664,00	16.664,00	100,00%
8 Activos financieros	1.536,00	1.536,00	100,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
TOTAL	**755.448,43**	**755.574,39**	**100,02%**

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

INFORME ANUAL

DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

Emilio Arrieta, 12 - Bajo. 31003 Pamplona