INFORME ANUAL 2018

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

INFORME ANUAL

2018

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Título: Informe Anual 2018
Edita: Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra
© Abril de 2019
Diseño y maquetación: Carlos Fernández Prego

ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN 9

CAPÍTULO II. QUEJAS 29

2.1. DATOS GENERALES. 29

2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS. 30

2.3. QUEJAS ADMITIDAS. 35

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. 36

2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES. 36

2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS. 37

2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. 39

2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS. ÍNDICE DE EFICIENCIA. 44

2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS. 45

CAPÍTULO III. ANÁLISIS ESPECÍFICO DE QUEJAS QUE REVELAN QUE DETERMINADAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS NO CONTESTAN LOS ESCRITOS DE LOS CIUDADANOS O SE DEMORAN EN EXCESO EN LA RESPUESTA 161

3.1. INTRODUCCIÓN. FINALIDAD 161

3.2. RELACIÓN DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS QUE NO CONTESTAN LOS ESCRITOS DE LOS CIUDADANOS O SE DEMORAN EN EXCESO. 162

3.3. DATOS MÁS RELEVANTES. 172

CAPÍTULO IV. ACTUACIONES DE OFICIO 175

4.1. DATOS GENERALES. 175

4.2. ACTUACIONES DE OFICIO PENDIENTES A 31 DE DICIEMBRE DE 2016. 179

4.2.1. Acusación a una ciudadana cooperante de un crimen internacional de tráfico de seres humanos e inmigración clandestina. 179

4.2.2. Medidas para resolver problemas en carreteras por nevadas. 180

4.2.3. Limitaciones y nuevas prohibiciones en la gestión de residuos. 182

4.2.4. Citaciones en la oficina del DNI de Estella-Lizarra. 183

4.2.5. Desigualdad en la tasa de actividad laboral entre hombre y mujeres. 184

4.2.6. Dificultades para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento. 190

4.2.7. Posibles condiciones de dureza excesivas o desproporcionadas en el trato a los presos en el centro penitenciario de Puerto III (Cádiz). 194

4.2.8. Paso peatonal en la zona del matadero de Orkoien. 196

4.2.9. Reconocimiento en plazo de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones. 199

4.2.10. Obligatoriedad de la respuesta de un cuestionario estadístico sobre fecundidad. 203

4.2.11. Incidencia en el sistema informático de Hacienda Tributaria de Navarra. 204

4.2.12. Escrito al Ministerio de Justicia en relación con la sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra 38/2018 y revisión del Código Penal en materia de delitos sexuales. 206
4.2.13. Incidencias con el suministro eléctrico en Etxarri-Aranatz. 208
4.2.14. Agresiones homófobas en la zona del cementerio de Pamplona-Iruña. 210
4.2.15. Insuficiencia de plazas de residencia en la zona de Pamplona-Iruña. 211
4.2.16. Reparto equitativo de menores extranjeros no acompañados entre comunidades autónomas. 213
4.2.17. Atención pediátrica en la comarca de Sangüesa. 215
4.2.18. Vulneración del derecho a la intimidad y al honor en redes sociales de una víctima de un delito sexual. 217
4.2.19. Medidas novedosas en materia de violencia de género. 218
4.2.20. Atención sanitaria a personas extranjeras en situación administrativa irregular. 220
4.2.21. Protección a mujeres víctimas de violencia de género. 230
4.2.22. Proliferación de nidos de avispa asiática en Etxabakoitz. 235
4.2.23. Peligrosidad de la acera que conecta Cizur Menor con Pamplona-Iruña. 236
4.2.24. Criterios de cuantificación de las ayudas para el servicio residencial de personas dependientes. 238
4.3. XXXIII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO.. 244
4.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA . .248
4.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas. 249
4.4.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años. 257
4.4.3. Sugerencias. 261
4.4.4. Mención a las quejas que denuncian problemas en relación con los menores de edad. 263

CAPÍTULO V. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 271
5.1. DATOS GENERALES. 271
5.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS. 273
5.2.1. Propuesta en relación al criterio de proximidad lineal de domicilio y lugar de trabajo en el baremo de admisión en centros escolares 273
5.2.2. Propuesta para la integración de las mujeres en los equipos de fútbol masculinos. 274
5.2.3. Propuesta de mejora para la instalación de reductores de velocidad, principalmente en la rotonda de Sarriguren. 275
5.2.4. Propuesta relativa a la implantación de un sistema que permita la evaluación de la atención dispensada por personal al servicio de las Administraciones públicas. 278
5.2.5. Propuesta relativa a la mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada escolar. .279
5.2.6. Propuesta relativa a la aplicación de la prioridad excepcional en el llamamiento en las listas de contratación temporal de operador de auxiliar de coordinación. 280
5.2.7. Propuesta para la mejora de las prácticas obstétricas, a través de la creación de una figura especifica que proteja a los bebés y sus madres. 282
5.2.8. Propuesta de mejora relativa a las plazas de maestro de educación infantil de castellano en la oferta pública de empleo de 2019. 283
5.2.9. Propuesta de mejora por la que se proceda a señalizar en las carreteras de la Comunidad Foral de Navarra las velocidades máximas específicas. 284

índice

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES 289
6.1. INTRODUCCIÓN 289
6.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES. 289
6.2.1. Acceso a un empleo público. 289
6.2.2. Agricultura y ganadería. 301
6.2.3. Bienestar social. 303
6.2.4 Bienes de las administraciones públicas 313
6.2.5. Comercio y consumo. 314
6.2.6. Deporte. 314
6.2.7. Educación. 315
6.2.8. Energía. 323
6.2.9. Euskera. 323
6.2.10. Función pública. 328
6.2.11. Funcionamiento de las entidades locales. 336
6.2.12. Hacienda pública. 336
6.2.13. Justicia. 342
6.2.14. Medio ambiente. 342
6.2.15. Obras públicas. 351
6.2.16. Protección de datos. 352
6.2.17. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas. 353
6.2.18. Sanidad. 354
6.2.19. Seguridad ciudadana. 360
6.2.20. Seguridad social. 361
6.2.21. Servicios públicos. 362
6.2.22. Trabajo. 364
6.2.23. Tráfico y seguridad vial. 365
6.2.24. Transparencia y participación ciudadana. 369
6.2.25. Turismo. 370
6.2.26. Urbanismo. 370
6.2.27. Vivienda. 375
6.3. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS 380
6.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR MATERIAS 383

CAPÍTULO VII. INFORMES Y COMPARECENCIAS PARLAMENTARIAS. 385
7.1. INTRODUCCIÓN. 385
7.2. COMPARECENCIAS. 385

CAPÍTULO VIII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA 387

8.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN. 387

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. 388

CAPITULO IX. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS 391

9.1 LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. LAS CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA. 391

9.1.1. Datos generales. 391

9.1.2. Listado de consultas por materias. 392

9.1.3. Desglose de las consultas. 393

9.2 CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL 402

CAPÍTULO X. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA. 405

ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2018 407

capítulo 1
introducción

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

A su vez, el preámbulo de la Ley Orgánica 7/2010, de 27 de octubre, de reforma de la Ley Orgánica 13/1982, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, considera 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 reconoce a los ciudadanos la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

b 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.

c 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.

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

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

f 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.

g 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.

h 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.

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 2018 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 2018.

3. El **contenido del informe** del año 2018 se desglosa en diez capítulos.

El **capítulo I**, que es este, tiene un carácter introductorio, refiere el contenido y estructura del informe y 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 por la institución tras las investigaciones practicadas con motivo de estas quejas y el grado de aceptación de las resoluciones.

En el **capítulo III** se dedica en este ejercicio a efectuar un análisis específico de las quejas presentadas en el año 2018 ante la institución del Defensor del Pueblo de Navarra que revelan cuáles son las administraciones públicas de Navarra que no han contestado los escritos y recursos de los ciudadanos o se han demorado en exceso en la respuesta.

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. También se incluye, por primera vez, una mención a las quejas presentadas en 2018 y que ponen de manifiesto problemas específicos relacionados con los menores de edad.

En otro punto se reflejan las conclusiones de las XXXIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar los días 23 y 24 de octubre en Alicante, y que versaron sobre la "Atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género".

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

El **capítulo VII** relaciona las comparecencias del Defensor del Pueblo de Navarra ante el Parlamento de Navarra.

El **capítulo VII**I menciona las Administraciones públicas de Navarra que no han satisfecho plenamente su deber de colaboración con la institución en casos 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 encargado de velar por la transparencia de las administraciones públicas y de resolver las reclamaciones contra las denegaciones expresas o presuntas de peticiones de la información pública, en virtud de la legislación foral sobre transparencia y acceso a la información pública.

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, un anexo con la liquidación del presupuesto de la institución.

4. . Durante el año 2018, la actividad de la institución se ha elevado a **2.645** actuaciones.

En esa cifra, se integran:

- Las 1.193 **quejas gestionadas** (de ellas, 1.052 **quejas presentadas** en el año natural).
- Las 1.398 **consultas** atendidas.
- Las 27 **actuaciones de oficio** gestionadas (de ellas, 25 realizadas en el año 2018).
- Las 9 **propuestas de mejora** presentadas.
- 2 **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 XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar los días 23 y 24 de octubre en Alicante, y que versaron sobre la "Atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género".

Los datos que se reflejan lo son a 31 de diciembre de 2018.

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: 794, con motivo de las quejas presentadas; 27, con ocasión de las actuaciones de oficio; y 5, con motivo de las propuestas ciudadanas.

Dicha supervisión ha dado lugar a 413 **resoluciones**, que contienen 216 recomendaciones, 104 recordato-

rios de deberes legales, 168 sugerencias y once sugerencias normativas, que la institución ha hecho llegar a las administraciones e instituciones como resultado de sus investigaciones o actuaciones. Es decir, la tarea de supervisión de la actividad administrativa se ha concretado en 499 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 2018, se han dirigido o acercado a la institución un total calculado de **7.910** personas. A ellas se sumarían las 26.440 personas que se dirigieron al Defensor del Pueblo de Navarra a través de la plataforma change.org para mostrar sus quejas por la incoación de un expediente disciplinario a una profesora que, a su entender, no había cometido ninguna falta de respeto a un alumno del centro, sino que solo había criticado en clase uno de los puntos de un proyecto de ley presentado en el Congreso de los Diputados sobre el colectivo LGTBI.

Solo tras las quejas presentadas se encuentran **5.205** personas que han solicitado del Defensor del Pueblo de Navarra su intervención.

Tras las consultas, la cifra de personas es de **1.991** 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.

Y tras las propuestas de mejora se encuentran **714** personas.

7. El contenido de las **1.052** quejas recibidas en 2018 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 2018 han sido las de: bienestar social, acceso a un empleo público, educación, función pública, hacienda, sanidad, medio ambiente, euskera, tráfico, vivienda, justicia y urbanismo.

8. Por lo que se refiere a la primera de las materias, **bienestar social**, se presentaron **116 quejas**.

Destacan las 29 quejas relacionadas con la renta garantizada: cuatro de ellas denuncian la demora o falta de resolución de las solicitudes o el retraso en el abono de la prestación. Otras cuatro muestran su disconformidad con los requerimientos de reintegro de cantidades percibidas de renta garantizada. Cuatro quejas más se formularon porque la administración presupone que los solicitantes formaron una pareja estable, es decir, que convivieron de un modo análogo al conyugal, con los compañeros de vivienda, y se les denegó la prestación a pesar de su situación de necesidad. Otras dos quejas más se presentaron por las denegaciones de la prestación, al no poder acreditar los solicitantes el cumplimiento del requisito referido a la residencia en Navarra durante los dos últimos años. Asimismo, se han presentado cuatro quejas por el embargo de la renta garantizada, a pesar del carácter inembargable de esta prestación pública.

Dieciséis quejas se refieren a cuestiones relacionadas con la protección de la infancia o la adolescencia. Tres de ellas referían que la administración no gestiona de una forma adecuada el centro de cumplimiento de medidas judiciales. Otra se presentó porque la hija de la autora de la queja llevaba desaparecida un mes del centro de menores en el que se encontraba ingresada. Otra ciudadana presentó una queja porque deseaba recuperar la custodia de su hija que ostenta el Gobierno de Navarra. Otra ciudadana manifestó su disconformidad porque habiendo sido, recientemente, sus hijos declarados en situación de desamparo, la administración no establecía un régimen de visitas para posibilitar el mantenimiento del vínculo con los menores, ni le mantenía informada sobre las decisiones adoptadas en relación con sus hijos. Dos quejas más mostraban su disconformidad con el funcionamiento de los puntos de encuentro familiares.

Otra dos quejas se refirieron a los procedimientos de adopción y acogimiento de menores: una de ellas por-

que una Entidad Colaboradora en Adopción Internacional (ECAI) que tramitaba un procedimiento de adopción de una menor en India, pese a que dicha adopción llegó a constituirse jurídicamente, no actuó adecuadamente ante los problemas que se produjeron con la menor durante su estancia en este país, los cuales determinaron que su adopción y su traslado a España devinieran inviables. Y otra porque se le impidió participar conjuntamente en un procedimiento de adopción y en uno de acogimiento familiar, a pesar de contar con una valoración de idoneidad favorable para la adopción. Otra de las quejas refería que la administración mantiene una actitud pasiva ante la falta de escolarización de varios menores de edad de un programa de asilo, que se encontraban pendientes de un destino definitivo y, en algunos casos, la asignación de dicho destino se está retrasando por cuatro o cinco meses, permaneciendo durante dicho periodo los menores sin escolarizar.

Otras dieciséis quejas se relacionan con la protección de personas mayores de edad, entre las que destacan las quejas por la demora en adjudicar una plaza residencial concertada, o aquellas que se presentan porque las plazas adjudicadas están alejadas de sus domicilios. Otra de las quejas hacía referencia al requerimiento del pago de una deuda contraída en concepto de complemento del coste de una plaza que ocupó un familiar en una residencia, que a juicio del autor de la queja, no le correspondía abonar porque el período que se grava es coincidente con una estancia temporal de recuperación que disfrutaba su familiar, siendo esta estancia un servicio subvencionado por el Gobierno de Navarra. Otras seis quejas se relacionaron con el servicio de atención domiciliar, bien porque se denegó el mismo, bien por determinadas deficiencias en la prestación del mismo (falta de puntualidad del personal, rapidez por terminar el trabajo, falta de limpieza de las personas a las que asisten, escasez de tiempo, etcétera).

Quince quejas expusieron los problemas que padecen las personas con discapacidad. Tres de ellas mostraban su disconformidad con el grado de discapacidad reconocido por la administración. Otras tres hacían referencia a la inaccesibilidad de determinados servicios: la falta de acceso al transporte interurbano, en condiciones de igualdad, de las personas usuarias de sillas de ruedas; la falta de implantación de un sistema de megafonía en las paradas a bordo de los autobuses del transporte público al efecto de atender las necesidades de quienes sufren disminución en la visión; o las bocas de entrada de los contenedores de basura muy elevadas, que resultan inaccesibles para las personas usuarias de sillas de rueda. Otra queja expone las dificultades de una persona sorda usuaria de la lengua de signos para poder aprender euskera y acreditar el nivel de conocimiento oficial de dicho idioma; y otro ciudadano muestra la disconformidad con el escaso tiempo adicional que se le reconoció para realizar la prueba escrita prevista dentro de la convocatoria de 2018 para la obtención del Título de Aptitud de Conocimiento de Euskara (EGA), dado el grado de discapacidad que tiene reconocido.

Diez quejas se relacionan con el modo de gestionar la tutela de personas incapacitadas que realiza la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas. Los autores de las quejas consideran que la Fundación no les presta una atención adecuada y no realiza una gestión apropiada de sus recursos económicos.

Otras diez quejas se refieren a prestaciones económicas con finalidad social. Tres de ellas se refieren a la denegación de ayudas extraordinarias para poder sufragar, en un caso, el coste de una intervención odontológica que ha requerido de modo urgente y, en el otro, la compra de un audífono y una dentadura para su mujer, y la tercera, mostraba su disconformidad con el requisito de ser menor de 65 años para poder acceder a dichas ayudas. A juicio de la autora de la queja, dicho requisito es discriminatorio y deja al margen a un colectivo importante y vulnerable por la crisis económica.

Cinco quejas están relacionadas con la protección de las familias, entre las que destacan las dos quejas referidas a las familias monoparentales: una, porque no se les aplica descuentos para poder acceder a unas instalaciones deportivas municipales, y la otra, porque no se les reconoce el título de familia numerosa a las familias monoparentales con dos hijos. Otra de las quejas muestra la disconformidad con la supresión de las ayu-

das de maternidad como madre trabajadora de un hijo menor de tres años. La autora de la queja considera que las madres navarras reciben un trato discriminatorio por cuanto que dicha ayuda está actualmente contemplada en el resto de comunidades autónomas.

Tres quejas denunciaron casos de violencia de género hacia mujeres por parte de sus exparejas: una ciudadana víctima de violencia de género presentó dos quejas porque el Departamento de Derechos Sociales no le concedía un certificado oficial que acreditase el carácter asistencial de su perro que le permita el acceso a todos los lugares públicos; y otra ciudadana formuló una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le informó y asesoró convenientemente a través de la unidad de barrio, acerca de los derechos que le asisten y de las prestaciones de las que podría resultar beneficiaria, disponiendo de un certificado del Gobierno de Navarra que la declaraba como víctima de violencia de género.

Otra queja se presentó por un ciudadano que trasladaba la situación de indefensión en la que se encuentra, como consecuencia del procedimiento que le fue incoado por un presunto delito de violencia doméstica y de género, lesiones y maltrato familiar, cuya causa fue posteriormente archivada.

Por último, tres quejas muestran su disconformidad con la atención dispensada por los servicios sociales.

9. En segundo lugar, se sitúan las quejas referentes a **acceso a un empleo público**, con **104 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.

Del total, 86 quejas se refieren a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, donde destacan las 64 quejas dirigidas al Departamento de Educación. Once quejas se refieren a las entidades locales de Navarra y otras tres a la Universidad Pública de Navarra.

Se pueden destacar las siguientes:

- Una queja presentada por una plataforma de docentes interinos en Navarra disconforme con la valoración de los méritos que se ha establecido en la normativa reguladora de la gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal para el desempeño de puestos de trabajo docentes. La plataforma solicitó que los servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se valorasen, como ocurriría en otras comunidades autónomas, como mérito específico, y no como un incremento de la puntuación obtenida en el apartado de experiencia docente previa. Asimismo, la plataforma solicitó la supresión de la restricción que imposibilitaba conservar las calificaciones obtenidas en convocatorias anteriores a 2012. En esta queja se presentaron 2.852 firmas a través de la plataforma change.org.

- Siete quejas presentadas por siete ciudadanos por no facilitarles el Departamento de Educación el acceso al expediente administrativo íntegro correspondiente al procedimiento selectivo de ingreso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria y al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional en el que participaron.

- Siete quejas presentadas por siete ciudadanos porque el proyecto de Orden Foral reguladora de las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal para el desempeño de puestos de trabajo docentes, contemplaba la posibilidad de reincorporación a las listas de quienes fueron excluidos por no acreditar el requisito de disponer de formación pedagógica y didáctica.

- Una queja presentada por tres ciudadanas por las presuntas irregularidades que consideraban que el Departamento de Educación había cometido en los llamamientos realizados para cubrir puestos de docentes de educación infantil y educación primaria con perfil de inglés, por cuanto se estaba contratando

a personal carente de título acreditativo del nivel C1 de dicha lengua. Acompañaban a la queja una instancia presentada en el departamento a la que se adjuntaban 800 firmas.

- Una queja presentada por ocho secretarios e interventores, funcionarios al servicio de entidades locales de Navarra, porque consideraban que, de introducirse una enmienda presentada al proyecto de Ley Foral del Mapa Local de Navarra, concretamente, en la disposición transitoria cuarta, que versa sobre la aprobación de convocatorias de provisión del puesto de trabajo de secretaría, podría incurrirse en inconstitucionalidad al prolongarse la actual situación de interinidad de los puestos e impedir la movilidad de los funcionarios.

10. La tercera posición la ocupa **educación**, con **96** quejas.

De ellas, 25 quejas estaban relacionadas con la admisión a centros en el segundo ciclo de educación infantil, donde destacan las diez quejas presentadas por familias cuyos hijos no han sido admitidos en el centro escolar escogido para su escolarización. Entre las cuestiones y peticiones expuestas al respecto, solicitaban la ampliación de la ratio máxima de alumnos por grupo, de forma similar a lo actuado en cursos precedentes, para estimar todas o la mayor parte de las solicitudes y proteger así el derecho a la libertad de elección del centro. Además, discrepaban con que se otorgue puntuación por el lugar de trabajo de los progenitores, por cuanto en algunos centros se hace muy difícil el acceso por la existencia de muchas empresas cercanas, y solicitaban la revisión de las solicitudes, por exigirse para la acreditación de este criterio la presentación de un documento que consideraban no oficial y falsificable. Mostraban su disconformidad con la puntuación que se otorga a familias numerosas o por disponer de rentas bajas. Por último, cuestionaban la forma de realización del sorteo, consistente en tomar un único apellido como método de corte, favoreciendo, de este modo, a alumnado con apellido "común", por la mayor probabilidad de resultar electo su apellido.

Otras siete quejas se presentaron por ciudadanos disconformes con la ratio máxima de 25 alumnos por aula, establecida para la escolarización en educación infantil y educación primaria en el curso 2018/2019. Consideraban que esta medida producía una discriminación para las familias con hijos escolarizados en distintos centros que tienen la voluntad de agruparlos en la red concertada, y solicitaban la aplicación de una medida transitoria.

Diez quejas versaron sobre los servicios de transporte y comedor escolar. Entre ellas destacan las tres quejas presentadas por ciudadanos a los que el Departamento de Educación, una vez iniciado el curso escolar, les ha comunicado la falta de reconocimiento a sus hijos menores del derecho de acceso al servicio de transporte escolar en un colegio público, pese a serle reconocido dicho servicio a sus hijos mayores que acuden al mismo centro. O la queja presentada por una ciudadana porque el Departamento de Educación ha suprimido a su hija el servicio de transporte escolar y las ayudas de comedor asociadas a dicho servicio, como consecuencia de no haberse matriculado durante el periodo ordinario de matriculación, sino en el periodo extraordinario, debido al cambio de domicilio desde otra comunidad autónoma. Manifestaba que, con dicha supresión, su hija está recibiendo un trato distinto que el proporcionado al resto de sus compañeros de curso.

Otras diez quejas se relacionaban con las becas, ayudas y premios extraordinarios de educación secundaria y de bachillerato. Dos de ellas mostraban su disconformidad con que únicamente se exima del pago de los precios públicos por servicios académicos en el primer curso, a aquellos alumnos y alumnas que hayan obtenido el premio extraordinario de bachillerato y cursen estudios superiores en un centro público de la Comunidad Foral. Consideraban discriminatorio que se prive de la ayuda a los premiados que libremente eligen cursar sus estudios fuera de Navarra y, a mayor abundamiento, a quienes se ven obligados a trasladarse por no existir en Navarra una oferta formativa y pública completa.

En diez quejas se pusieron de manifiesto situaciones de acoso escolar. Entre ellas, se puede destacar la queja

formulada por varias familias porque un centro escolar en el que están matriculados sus hijos e hijas no adopta medidas eficaces ante las agresiones que tienen lugar entre el alumnado de infantil durante el tiempo del recreo, de forma que se garantice la seguridad e integridad de los menores. O las seis quejas formuladas por dos ciudadanos porque el Departamento de Educación y el colegio público al que acudía su hijo menor de edad no adoptaron medidas eficaces ante una situación que habían definido como acoso escolar, constatada posteriormente en un informe psicológico.

Cuatro quejas se presentaron en relación con la atención a alumnos con necesidades educativas especiales. Entre ellas destaca la queja presentada por un ciudadano porque el Departamento de Educación le ha denegado sus peticiones de creación de una unidad de currículum especial (UCE) en un instituto público situado en una zona rural, que permitiría realizar un seguimiento adecuado del proceso educativo de su hijo con necesidades educativas especiales, por no alcanzarse la ratio mínima de alumnos para crear dicha UCE.

Otras cuatro quejas se referían a los estudios de música; cuatro también mostraban la disconformidad con el procedimiento de evaluación escolar de sus hijos; tres lo fueron sobre instalaciones escolares; y una sobre el procedimiento y los requisitos de mayoría para la implantación de la jornada continua escolar.

11. En cuarto término se sitúan las quejas referentes a función pública, con 94 quejas. Entre ellas, destacan:

- Dos quejas presentadas por 29 agentes de Policía Foral de Navarra frente al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, porque se había realizado un procedimiento para la redistribución de efectivos de este cuerpo, con el que no se encuentran conformes, al considerar que dicha decisión estaba escasamente motivada, haber tenido lugar poco tiempo después de un sistema de provisión de puestos ordinario y haber afectado sustancialmente a la conciliación familiar.

- Una queja presentada por un sindicato, en representación de 39 docentes que trabajan o habían trabajado para el Departamento de Educación, porque este no estimó su recurso de alzada, interpuesto contra el acto de considerarles días no lectivos como días de vacaciones. El sindicato entendía que dicho recurso y la pretensión en él contenida debían ser estimados por silencio administrativo positivo, pues se presentó frente a la desestimación por silencio administrativo negativo de las reclamaciones presentadas.

- Las quejas presentadas por 26.440 ciudadanos a través de la plataforma change.org porque el Departamento de Educación había incoado un expediente disciplinario a una profesora por la presunta comisión de una falta muy grave, que vendría derivada de una acusación de transfobia hacia un alumno del centro. Sin embargo, a juicio de los autores de la queja, la profesora había sido expedientada por haber manifestado en clase una opinión crítica sobre uno de los puntos de la llamada Ley mordaza-LGTBI de Podemos.

- Una queja presentada por una ciudadana porque las funcionarias que ocupan una jefatura y acceden a una excedencia especial para el cuidado de un hijo, son cesadas de la jefatura y se las adscribe al puesto de trabajo para el que fueron nombradas.

- Diecinueve quejas relacionadas con las retribuciones de los empleados públicos. Entre ellas, destacan las quejas que mostraban la disconformidad con la falta de reconocimiento de determinados complementos a algunos funcionarios públicos (complementos retributivos, ayudas familiares, abono de dietas derivadas de la realización de guardias médicas, etcétera). Otra de las quejas mostraba la disconformidad con el encuadramiento de todo el colectivo perteneciente al nivel E en el nivel D, por considerar que esta equiparación es injusta para quienes, como

ella, se encuentran en el nivel D, porque superaron la correspondiente oposición, con el esfuerzo que ello supuso. Asimismo, un sindicato interpuso una queja porque consideró que la regulación del complemento específico que se recoge en la ley foral de policías de Navarra, menoscaba derechos reconocidos a los funcionarios policiales e incurre en discriminación con respecto al resto de funcionarios.

- Dieciocho quejas referidas a cuestiones sobre vacaciones, licencias y permisos. Entre ellas, destacan: dos quejas por la denegación del disfrute de las vacaciones correspondientes al periodo en que los autores de las quejas permanecieron en incapacidad temporal; una queja de una funcionario por la denegación de una licencia retribuida para el cuidado de hijos gemelos afectados por cáncer o enfermedad grave (grandes prematuros), por estimarse que no existía necesidad de cuidado directo, continuo y permanente de los menores; una queja por la denegación de una licencia retribuida para adopción internacional a un supuesto de maternidad por gestación por subrogación desarrollada en Ucrania; una queja por la falta de reconocimiento y abono por parte de Departamento de Educación de los días de vacaciones generados en el año de jubilación a los funcionarios docentes que se jubilaban; y otras quejas por denegaciones de distintos permisos retribuidos (para asistencia sanitaria bucodental, para asistir a la reunión o tutoría general convocada por el centro escolar donde estudia la hija del autor de la queja, para poder acompañar a su hija de tres años de edad en el periodo de adaptación al centro escolar, etcétera).

- Otra de las quejas mostraba su disconformidad con que el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, de forma unilateral, hubiese modificado los calendarios laborales de varios agentes de la Policía Foral de Navarra, por la necesidad de que dichos agentes asistiesen a unos cursos de formación y que las horas que se dedican a dicha formación no fuesen remuneradas como horas extraordinarias.

12. La quinta materia es **hacienda** con **66** 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 quejas presentadas por ciudadanos que muestran su disconformidad con no poder practicarse determinadas reducciones o deducciones en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas: reducción por discapacidad, deducción por inversión en vivienda habitual, deducción fiscal por madre trabajadora con hijo menor de tres años, o deducción fiscal por pensión no contributiva de jubilación.

Otras tres quejas se presentaron por dos ciudadanas y un colectivo de madres porque la Hacienda Tributaria de Navarra no procede a la devolución en el IRPF de las cantidades tributadas en concepto de las prestaciones de maternidad y paternidad. Presentaron la queja tras conocerse la Sentencia 1462/2018, del Tribunal Supremo, de 3 de octubre de 2018, resolutoria de un recurso de casación sobre la exención en el IRPF de la prestación por maternidad, conforme a las previsiones de la Ley estatal del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Solicitaban que se aplicase dicha sentencia en la Comunidad Foral de Navarra y que se devolviesen las cantidades correspondientes a tales, evitándose lo que consideraban un agravio comparativo para las madres y padres de Navarra en relación con las madres y padres del resto de España.

Cuatro quejas se refirieron al Impuesto sobre el Valor Añadido: una queja la presentó una ciudadana a la que no se le reconocía el derecho al tipo reducido de IVA del 4% en la adquisición de un vehículo destinado al transporte de personas con discapacidad en silla de ruedas o con movilidad reducida; otra se presentó por no contemplarse la reducción de jornada por guarda legal de menores de edad, como causa objetiva para reducir la unidad de módulo de personal no asalariado a efectos fiscales; otra queja se formuló por una sociedad mercantil por considerar que la actividad que desarrolla se

encuentra exenta de IVA; y una cuarta, porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera le reclamaba una deuda de IVA que no podía asumir, dadas las dificultades económicas que atravesaba.

Otro ciudadano formuló una queja por no estar conforme con los tipos de gravamen del impuesto sobre sucesiones y donaciones. Consideraba que la diferencia de los tipos (que van desde 0,8% hasta un máximo de 16%) es excesiva, no constituyendo un impuesto progresivo. Asimismo, manifestaba su disconformidad con la propia existencia del citado impuesto, por cuanto el patrimonio objeto de gravamen se genera mediante el ahorro de las rentas percibidas a lo largo del tiempo, y estas ya son objeto de tributación a través del IRPF.

En lo atinente a las haciendas locales, destacan seis quejas por la disconformidad con las liquidaciones del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, giradas por ayuntamientos en los casos en los que no ha habido un incremento del valor del terreno.

Otros dos quejas se presentaron porque dos ayuntamientos cobraban distintas cuotas a empadronados y no empadronados por la utilización de las instalaciones deportivas municipales.

En otro caso, una ciudadana mostró su pesar porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no promueve una modificación de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de las Haciendas Locales de Navarra, orientada a dispensar un mejor trato normativo a las personas con discapacidad en las exenciones del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica. En consecuencia, el ayuntamiento de su localidad le había denegado su solicitud de exención del pago de dicho impuesto, pese a tener su hijo reconocida una discapacidad y movilidad reducida.

Otras diez quejas se relacionaron con el catastro: varias de ellas por la demora de los ayuntamientos en tramitar y resolver las solicitudes de rectificación de errores de datos catastrales, y otras, por la falta de contestación a las solicitudes de información de determinadas modificaciones catastrales.

Otra de las quejas se presentó por el breve tiempo que le concedió el Instituto de Estadística de Navarra a una asociación para atender una encuesta de cumplimentación obligatoria, referente a las adquisiciones de inmovilizado.

13. En sexto lugar, figuran las quejas relativas a **sanidad**, con **63** quejas.

Destacan 14 quejas relacionadas con las listas de espera (sobre todo en la especialidad de traumatología) y 13 quejas referentes a las prestaciones sanitarias y al reintegro de gastos (cuatro de ellas hacen referencia a denegaciones por parte del Departamento de Salud a solicitudes de reintegro de los gastos derivados de la asistencia sanitaria prestadas en el sistema privado, al que los ciudadanos acudieron como consecuencia de no estar conformes con el seguimiento médico en el sistema público).

Otras doce quejas muestran la disconformidad con la concreta atención sanitaria y clínica recibida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Siete quejas más se refieren al copago y a las prestaciones farmacéuticas, donde destacan la queja presentada por un ciudadano que considera que el Departamento de Salud no adopta suficientes medidas para apoyar activamente a personas que, como su hijo, padecen enfermedades raras, compensándoles por los gastos que asumen por la adquisición de los medicamentos necesarios para tratar su enfermedad; o la queja de otro ciudadano que manifiesta que el Departamento de Salud, al regular el porcentaje de financiación de los gastos farmacéuticos y la de concesión de ayudas para facilitar la adherencia a los tratamientos médicos financiados, no atiende al nuevo régimen fiscal aplicable. Tras la reforma del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, los descuentos no se aplican sobre la base imponible, sino que se configuran como deducciones en cuota. Esto supone que la base liquidable refleje una cantidad sustancialmente mayor, habiendo derivado esta circunstancia en un aumento de los gastos de medicamentos para su hija.

Cinco quejas se relacionaron con la historia clínica y la información sanitaria; y otras cuatro se refieren al servicio de transporte sanitario, donde destaca la queja presentada por una ciudadana que consideraba que el Departamento de Salud no adopta las medidas oportunas para mejorar las circunstancias en que se viene prestando el servicio de transporte sanitario a los pacientes que tienen que desplazarse a las consultas de oncología, rehabilitación y logopedia en la clínica Ubarmin. Exponía que dicho servicio de transporte sanitario se prolonga en exceso, obligando a los pacientes, en su mayoría afectados por enfermedades graves, a madrugar excesivamente y a pasar varias horas en el vehículo, sin contar con personal especializado que les apoye.

14. La séptima posición la ocupan las quejas referentes a **medio ambiente**, con **60** quejas.

Al igual que en años anteriores, predominan las quejas relacionadas con los ruidos por actividades de diversa índole, que llegan hasta 23 quejas, y, en especial, las molestias que padecen algunos ciudadanos en sus domicilios por ruidos que provienen de: bajeras de jóvenes, sociedades gastronómicas o recreativas, locutorios, negocios de hostelería, fábricas, ladridos de perros, y tránsito de vehículos en autovías, carreteras o circunvalaciones.

Quince quejas se han presentado por la denegación de la información ambiental o por la demora en facilitar la misma.

Nueve quejas están relacionadas con las licencias de actividades clasificadas: dos de ellas por denegación de la licencia; otra, porque se le ha incoado un expediente sancionador; otras tres porque la administración no procede a inspeccionar determinadas actividades que pudieran estar incumpliendo las condiciones de la licencia; y otra, porque el ayuntamiento ha declarado la caducidad de dichas licencias.

Cuatro quejas mostraron la disconformidad con la ubicación de los contenedores de basura. Tres de ellas se presentaron por las molestias de ruidos y olores que ocasiona la ubicación cercana de los contenedores a las viviendas de los autores de la las quejas, y la cuarta se formuló por la titular de un negocio de restaurante, porque se había anulado un punto de recogida de residuos sólidos urbanos, debiendo desplazarse 80 metros de distancia a otro para poder depositar la basura.

15. En octavo lugar, se sitúa la materia de **euskera**, con **52** quejas.

Gran parte de las quejas se refieren a la valoración del euskera en los procedimientos de selección de personal convocados por la Administración de la Comunidad Foral y por las entidades locales, porque no se otorga valoración alguna al conocimiento del euskera, mientras que sí se otorga al conocimiento de lenguas extranjeras en la zona no vascófona, o porque se valora menos que estas.

Otra de las quejas se presentó por considerar excesiva la valoración que un ayuntamiento de la zona mixta otorgaba al euskera en una convocatoria para la contratación temporal de aspirantes al desempeño del puesto de trabajo de licenciado en derecho.

También destacan las doce quejas presentadas por ciudadanos que achacaban al Ayuntamiento de Orkoien un posible incumplimiento de la Ordenanza municipal del euskera, por considerar que no ofertaba suficientes actividades culturales y deportivas en esta lengua para el curso 2018/2019.

Otra de las quejas se presentó porque el Departamento de Educación y la Universidad Pública de Navarra no adoptan las medidas pertinentes para hacer posible la implantación del Grado de Enfermería en euskera en dicha universidad, a fin de que aquel alumnado que desee cursar los estudios en la citada lengua pueda hacerlo, constituyendo, además, una disciplina que guarda estrecha relación con la prestación del servicio público sanitario a la ciudadanía

Una ciudadana presentó una queja en la que manifestaba que el Departamento de Salud no dispone de personal con conocimiento de euskera en la planta de pediatría del Complejo Hospitalario de Navarra, situado en la localidad de Pamplona-Iruña. Exponía que, durante el ingreso hospitalario de su hijo de seis años, no

tuvo la posibilidad de relacionarse en euskera con el personal que le atendió, a pesar de que el menor solo conoce dicho idioma.

Dos quejas denunciaban la falta de modelo lingüístico en euskera en la escuela infantil municipal de Ansoáin-Antsoain y que las familias que deseaban matricular a sus hijos e hijas en dicho modelo lingüístico, se veían obligadas a acudir a las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña. Sin embargo, al no estar empadronadas en dicho municipio, debían hacer frente a una cuota mensual más elevada, porque ambas entidades locales no tienen suscrito un convenio por el que el municipio de procedencia abone al de destino la diferencia existente en el coste de la matrícula.

También se presentaron quejas porque los tiques de entrada de los espectáculos, como los paneles informativos de la taquilla del Teatro Gayarre de Pamplona-Iruña, están redactados exclusivamente en castellano; porque en la aplicación móvil Telpark para aparcamientos en zonas limitadas de estacionamiento de Pamplona aparecía el euskera como lengua principal de uso, anteponiéndolo al castellano; porque no se propician las condiciones necesarias para la correcta difusión en todo el territorio de Navarra de los servicios de ETB 3; o por la desestimación de una solicitud por el Departamento de Desarrollo Económico para implantar un sistema de voz en euskera en las máquinas de pago de la autopista AP-15.

16. La novena posición la ocupan las quejas sobre **tráfico y seguridad vial** con 47 quejas.

De ellas, 19 se relacionan con la ordenación del tráfico y seguridad vial. Destacan tres quejas presentadas por ciudadanos a los que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no les contesta sus solicitudes de autorización para acceder a calles con circulación restringida. También pueden destacarse cinco quejas en las que se pone de manifiesto la falta de adopción de medidas por parte de las administraciones correspondientes ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la actual configuración y el deficiente estado de determinadas zonas: la carretera que atraviesa el campus de la Universidad de Navarra, la falta de acera en las inmediaciones de unas viviendas sitas en Berrioplano-Berriobeiti, la inadecuación de dos guardas dormidos situados en la Ronda Cendea de Olza y en la Ronda Cendea de Zizur, el riesgo que entraña para la seguridad de los vecinos la temeraria conducción de bicicletas en el barrio de Ezkaba, o la falta de iluminación interior de un túnel en la NA-1300, a la altura de Dos Hermanas, anteriormente utilizado por el tren Plazaola.

Otras 18 quejas mostraban la disconformidad de los ciudadanos con las sanciones que se les habían impuesto. Al igual que en años anteriores, destacan las quejas presentadas por ciudadanos disconformes con las multas y la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal de la zona de estacionamiento restringido o limitado de Pamplona-Iruña y con las excesivas tasas que deben satisfacer para poder recuperar su vehículo.

Otras cinco quejas se centraban en la Inspección Técnica de Vehículos (ITV). En tres de ellas se ponían de manifiesto las largas esperas y colapsos que se habían producido en el verano, con los consiguientes perjuicios para los ciudadanos afectados. Proponían, para corregir la situación denunciada, medidas como el incremento de licencias, el aumento de personal o la implantación de un sistema de citas previas.

17. En décimo lugar están las quejas referidas a **vivienda**, con **47** quejas.

Destacan: las quejas presentadas por ciudadanos por la falta de adjudicación de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento, 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 relativas a la disminución del porcentaje de subvención para el arrendamiento de vivienda protegida; o las quejas relacionadas con desperfectos en viviendas protegidas.

También siete ciudadanos formularon siete quejas frente al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña por la denegación a sus solicitudes de concesión de una vivienda de emergencia social.

Una ciudadana interpuso una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le denegó el acceso a una vivienda de emergencia habitacional, por no estar empadronada en la localidad desde hace, al menos, dos años. Expuso que residía junto con su pareja y sus cuatro hijos menores en una vivienda de alquiler, la cual, desde que entraron a vivir, no cuenta con suministro de gas. Desde la compañía eléctrica le comunicaron que, para reanudar el servicio, era el propietario de la vivienda quien debía obtener un certificado de instalación. Este, sin embargo, no lo había realizado y se negaba a pagar su importe. La vivienda no se encontraba en condiciones adecuadas para residir con sus cuatro hijos, pues no se garantizaba su salud y seguridad. Durante los meses de invierno pasaban muchísimo frio y enfermaban frecuentemente. El Ayuntamiento, además, consideró que no se encontraban en una situación de necesidad, pese a que la unidad familiar cuenta con seis miembros y los ingresos que percibe no resultan suficientes para un alquiler privado y los gastos.

Otra ciudadana presentó una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda protegida, pese a habérsele rescindido el contrato de arrendamiento de su anterior vivienda, y pese a la situación de necesidad que padece su familia, compuesta por dos adultos y cuatro hijos, todos ellos menores de edad, que carecían de ingresos para poder subsistir, tras habérseles suspendido la prestación de la renta garantizada por no haber comunicado el cambio de domicilio.

En otra queja, una ciudadana exponía que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaban una vivienda protegida, ni le concedían una prestación complementaria, pese a percibir una cantidad mensual, en concepto de ayuda para personas mayores de 55 años, considerablemente menor que la cuantía que se veía obligada a abonar por el alquiler de una vivienda libre. Se encontraba inscrita en el censo de solicitantes de viviendas protegidas, pero, no obstante, señalaba que su situación personal se barema con una puntuación muy baja. Consideraba que deberían atenderse otras circunstancias, tales como ser mayor de sesenta años, estar sola y sin trabajo, pues, de otro modo, el colectivo de personas en su situación nunca podrá ser adjudicatario de una vivienda protegida.

También destacan tres quejas presentadas por una plataforma de personas afectadas por hipotecas, en las que relataban las dificultades con las que se encuentran determinadas personas al intentar alquilar una vivienda donde residir, ya que, debido a su origen racial o a la situación económica en la que se encuentran, los propietarios o las agencias inmobiliarias les exigen garantías en forma de aval o de fianza que requieren de la aportación de una cantidad económica a la que no pueden hacer frente, llegando, incluso, a darse situaciones en las que el arrendador se niega a alquilarles la vivienda. Además, expresaron su preocupación por el número de desahucios de inquilinos que se están produciendo en Navarra. En este sentido, pusieron de manifiesto la existencia de casos en que los contratos de arrendamiento no se renuevan por el encarecimiento que se está produciendo en los precios de alquiler, ocasionando que los inquilinos se vean obligados a abandonar la vivienda en la que residen y donde tienen establecido su proyecto de vida. Por último, alertaron sobre las viviendas adquiridas por los denominados "fondos buitre" en Navarra.

Asimismo, se formularon dos quejas por dos ciudadanos que consideraban que el Departamento de Derechos Sociales había calculado su capacidad económica, para acceder a los beneficios previstos en la legislación pública en materia de vivienda, de una forma que consideraban injusta, por no tener en cuenta las cantidades que debían abonar en concepto de pensión de pensión compensatoria y de alimentos, a efectos de considerar sus ingresos. A juicio de los autores de la queja, sus ingresos reales eran sensiblemente inferiores que los computados por el departamento.

18. En undécimo lugar, se sitúa la materia de **justicia**, con **37** quejas.

Destacan las quejas presentadas por ciudadanos que consideran que ha habido dilaciones en los procesos judiciales que han planteado, las quejas en las que los ciudadanos muestran su disconformidad con la actuación de sus abogados o con la contestación recibida por

parte de los colegios de abogados ante las denuncias interpuestas presentadas por dicha actuación.

Cuatro quejas se presentaron por la denegación del reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, y otras cuatro estuvieron relacionadas con los registros civiles y mercantiles.

Cabe destacar que siete quejas guardan relación con la ruptura de la pareja, la guardia y custodia de hijos menores, el régimen de visitas, el cumplimiento del convenio regulador o el derecho de los abuelos a mantener contacto con el nieto. Asimismo, dos quejas ponen de manifiesto situaciones de violencia de género, y en una de ellas se afirma la existencia de un riesgo para la seguridad de dos hijas menores.

19. La duodécima posición la ocupa la materia de **urbanismo**, con **34** 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 presentaron quejas por la falta de contestación de algunos ayuntamientos a solicitudes de ciudadanos de información urbanística.

Tres de las quejas mostraban su disconformidad con la aprobación inicial de la modificación del Plan General Municipal y del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del Casco Antiguo por parte del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, en lo referente al establecimiento y el uso de los apartamentos turísticos en determinadas zonas de la localidad. Una de las quejas consideraba que no debía limitarse dicha regulación exclusivamente al Casco Antiguo, sino que debía extenderse a toda la ciudad, estableciéndose limitaciones en el número de pisos turísticos por portal o la suspensión de la concesión de nuevas licencias, de forma que se evitase la especulación inmobiliaria. Otra queja se oponía a la regulación urbanística propuesta porque contemplaba el establecimiento de pisos turísticos únicamente en plantas bajas o primeras plantas, lo cual lo consideraba discriminatorio con respecto a otras viviendas sitas en plantas superiores. La tercera queja proponía, entre otros extremos, establecer en cada portal una limitación en el número de pisos turísticos y en la superficie máxima, considerar la zona hospitalaria como zona saturada, de forma que no se concedan más licencias urbanísticas en ella, autorizar los apartamentos únicamente en primeras plantas y no considerar estos como residencia eventual, sino como actividad de hostelería.

20. Por **administraciones destinatarias** de las quejas, el 53,1% del total de las quejas presentadas en 2018 se formularon en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 559 quejas.

Dirigidas a las entidades locales de Navarra y a sus entes dependientes, se presentaron 294 quejas, que representan el 27,9% del total.

Le siguen las quejas dirigidas a la Administración del Estado, que se elevan a 106, lo que representa un 10,1 %.

21. En cuanto a los **medios empleados para interponer las queja**s, al igual que en años anteriores, la principal vía ha sido a través de internet (49,2%), 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 sede del Defensor del Pueblo de Navarra (42,7%), seguidas de las dirigidas por correo ordinario (8,1%).

22. De las quejas gestionadas, **el 83,7% han sido admitidas a trámite** por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano. Además, 90 quejas han sido remitidas a otros altos comisionados parlamentarios por tratarse de asuntos de su competencia: 84 al Defensor del Pueblo de España, dos se remitieron al *Síndic de Greuges* de la Comunidad Valenciana, dos al Defensor del Pueblo Andaluz, una al *Ararteko* del País Vasco y otra al *Síndic de Greuges* de Catalunya.

Con posterioridad a la admisión, la institución ha realizado **794 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 **606 expedientes de queja** (es decir, en un 76,3% del número total de expedientes investigados).

23. Con motivo de las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha emitido un total de **401 resoluciones**, que comprenden 210 recomendaciones (43,8%), 167 sugerencias (34,8%), 9 de ellas normativas, y 103 recordatorios de deberes legales (21,4%).

Por materias, es acceso a un empleo público la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron (46). Le siguen: bienestar social (43), educación (41), función pública (39), medio ambiente (39), euskera (28) y sanidad (27). Hacienda es otra de las materias destacadas, por delante de tráfico y vivienda.

24. El **grado de aceptación**, por las Administraciones públicas, de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, es del 65,34%. 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.

Las **administraciones que más han aceptado** las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra fueron las siguientes:

- Ayuntamiento de Orkoien,
- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona,
- Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales,
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local,
- Departamento de Desarrollo Económico, y
- Departamento de Derechos Sociales.

Por el contrario, las **administraciones que menos resoluciones aceptaron**, fueron:

- Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti,
- Departamento de Educación,
- Departamento de Salud,
- Departamento de Hacienda y Política Financiera, y
- Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua,
- Ayuntamiento del Valle de Aranguren.

25. Como **administraciones públicas que no satisficieron plenamente el deber de colaboración con la institución** del Defensor del Pueblo de Navarra en algún caso concreto, se mencionan en el capítulo correspondiente las siguientes:

- Departamento de Desarrollo Económico.
- Departamento de Educación.
- Departamento de Salud.
- Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz, Ayuntamiento de Castejón, Ayuntamiento de la Cendea de Cizur, Ayuntamiento de Corella, Ayuntamiento de Huarte-Uharte, Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz), Ayuntamiento de Villava-Atarrabia y Ayuntamiento de Zabalza-Zabaltza.
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.
- Ayuntamiento de Tudela.
- Concejo de Arraiza.

- Mancomunidad para la gestión de residuos sólidos urbanos de Irati y Mancomunidad de la Ribera.

26. Durante el año 2018, la institución inició 25 **actuaciones de oficio** y gestionó un total de 27, puesto que dos iniciadas en 2017 se encontraban sin finalización a 31 de diciembre de 2017.

Se trata de hechos en los que el Defensor del Pueblo de Navarra considera, según criterios de oportunidad, 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 al Defensor del Pueblo de España en su ámbito de competencias.

De las 25 actuaciones de oficio, cinco versaron sobre **bienestar social**. Entre ellas destacan las que trataron: a) el reconocimiento en plazo de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones, b) la insuficiencia de plazas de residencia en la zona de Pamplona-Iruña, c) el reparto equitativo entre comunidades autónomas de menores extranjeros no acompañados, y d) los criterios de cuantificación de ayudas para el servicio residencial de personas dependientes.

Cuatro actuaciones de oficio versaron sobre **seguridad ciudadana**. En concreto, trataron: a) las citaciones en la oficina del DNI de Estella-Lizarra, b) las posibles condiciones de dureza excesivas o desproporcionadas en el trato a los presos en un centro penitenciario de Cádiz; c) las agresiones homófobas en la zona del cementerio de Pamplona-Iruña; y d) la proliferación de nidos de avispa asiática en el barrio de Etxabakoitz.

En materia de **protección de datos personales**, se incoaron tres actuaciones de oficio sobre: a) la obligatoriedad de respuesta de un cuestionario estadístico sobre fecundidad; b) una incidencia en el sistema informático de Hacienda Tributaria de Navarra; y c) la vulneración de los derechos a la intimidad y al honor en redes sociales de una víctima de un delito sexual.

Otras tres actuaciones se centraron sobre **servicios públicos** y trataron: a) las medidas para resolver problemas en carreteras por nevadas, b) las incidencias con el suministro eléctrico en Etxarri-Aranatz y c) la peligrosidad de la acera que conecta Cizur Menor con Pamplona-Iruña.

En materia de **violencia de género** se realizaron dos actuaciones sobre: a) posibles medidas novedosas en materia de violencia de género, y b) la protección a las mujeres víctimas de violencia de género.

El resto de las actuaciones de oficio trataron los siguientes asuntos:

- La acusación a una ciudadana cooperante de un crimen internacional de tráfico de seres humanos e inmigración clandestina.
- Una carta al Ministro de Justicia en relación con la sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra 38/2018 (caso "la Manada"), proponiendo la modificación del Código Penal en los delitos contra la libertad sexual.
- La atención pediátrica en la comarca de Sangüesa.
- La atención sanitaria a personas en situación irregular.
- La incorporación de nuevas limitaciones y prohibiciones en la gestión de residuos.
- El paso peatonal en la zona del matadero de Orkoien.
- La desigualdad en la tasa de actividad laboral entre hombres y mujeres.
- La existencia de dificultades para acceder a vivienda protegida en régimen de arrendamiento.

27. En once actuaciones de oficio de las gestionadas se formularon resoluciones con:

- Seis recomendaciones.
- Diez sugerencias, dos de ellas normativas.
- Un recordatorio de deberes legales.

De estas once actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron seis, no aceptaron tres y dos quedaron pendientes de respuesta.

En consecuencia, el grado de aceptación por las administraciones de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio fue del 66,6% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

28. Como en años anteriores, la institución ha valorado la **situación de la infancia y la adolescencia** en Navarra en 2018. No se trata de una valoración general o sociológica, sino de una actuación 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 un crecimiento, en términos generales, de la actividad del sistema de protección de menores, confirmándose la tendencia apreciada en los últimos años. El número de menores atendidos por el sistema protección se sitúa en 1.744 menores (1.705 menores en 2017, y 1.446 menores en 2016) y, considerando el periodo comprendido entre los años 2008-2018, ha crecido en un 100%.

Se observan asimismo en 2018 alzas relevantes en las cifras de declaraciones de menores en desamparo (144 menores en 2018 y 90 menores en 2017), de menores tutelados (427 menores en 2018 y 347 menores en 2017), y de menores en situaciones de guarda (797 menores en 2018 y 751 menores en 2017).

Por otro lado, se vuelven a ratificar las dificultades observadas en años anteriores para hacer valer la preferencia por la modalidad de acogimiento familiar respecto a la residencial o institucional, situándose el porcentaje de estos últimos en el 59,8% en el año 2018, superior al de los dos años anteriores (rondaba el 46%).

Se ha de señalar que, no obstante la tendencia apuntada, el significativo incremento del último año en las cifras de menores tutelados y acogidos en recursos residenciales estaría particularmente influido por el efecto de la llegada durante los últimos meses de menores extranjeros no acompañados (MENAS), que son atendidos a través de dicha modalidad de acogimiento.

En relación con esto último, en el marco de un fenómeno que se está dando tanto en Navarra como en otros lugares de España, se ha puesto en marcha y desarrollado un programa de protección a la infancia dirigido a menores extranjeros no acompañados que se encuentran en la Comunidad Foral de Navarra, actividad de planificación que se une a la derivada del II Plan de Apoyo a la Familia, a la Infancia y a la Adolescencia, aprobado a principios de 2018.

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra, 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 a la reducción de los casos de institucionalización al mínimo posible.

Junto a lo anterior, en este informe se hace mención, por primera vez, a los problemas específicos relacionados con los menores de edad que se recogen en 92 quejas presentadas en 2018 (y que suponen el 8,74% del total de las quejas presentadas).

29. Desde el año 2008, la institución promueve la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten **propues-**

tas 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 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.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado 315 propuestas de mejora. De ellas, **nueve** corresponden al año 2018.

Entre otras cuestiones, los ciudadanos propusieron en 2018 que:

- Se amplíe el número de plazas de maestro de educación infantil de castellano previstas en la oferta pública de empleo de 2019.
- Se suprima la prioridad excepcional para el llamamiento que contempla la normativa vigente a favor de quienes han finalizado su contratación en fechas próximas a la generación de una necesidad de contratación en las listas de operador auxiliar de coordinación, y se modifique el actual sistema de gestión de las listas de Administración Núcleo, incluyendo, por ejemplo, la mejora en la contratación.
- Se puntúe tanto el criterio de proximidad lineal de domicilio y como el del lugar de trabajo en el baremo de admisión de centros escolares.
- Se modifique la mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada escolar.
- Se coloquen reductores de velocidad en la rotonda de Sarriguren.
- Se señalice la velocidad máxima permitida en las carreteras navarras.
- Se reconozca el derecho de acceso de las mujeres a competir en categorías deportivas masculinas de fútbol.
- Se mejoren las prácticas obstétricas a través de la creación de una figura específica que proteja a los bebés y sus madres.
- Se implante un sistema para evaluar la atención dispensada por el personal funcionario.

De las nueve propuestas presentadas, cinco se tramitaron con la Administración competente con el siguiente resultado: una propuesta se aceptó directamente, dos no se aceptaron y otras dos dieron lugar a la formulación de sendas sugerencias, de las cuales una se aceptó y la otra no. Las cuatro propuestas restantes no se trasladaron a las administraciones competentes: una no contenía pretensión, otra no era competencia de la institución y en las otras dos no se apreciaba ninguna vulneración de derechos protegidos por el ordenamiento jurídico.

30. La Oficina de Atención Ciudadana de la institución recibió y atendió 1.398 consultas de los ciudadanos en 2018.

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, predominaron las consultas en materia de **bienestar social**. En su conjunto, los problemas relacionados con la pobreza y la exclusión social, en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, las cuestiones relacionadas con la tutela por la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas, y las cuestiones relacionadas con la protección de menores, son los aspectos en que más consultas se formularon.

Le siguen las consultas sobre **educación**, principalmente, por la aplicación de los criterios establecidos por la administración educativa para el acceso a centros

escolares y escuelas infantiles, la escasa oferta de plazas de formación profesional, la denegación de becas y ayudas, las dificultades a su acceso o las peticiones administrativas de su reingreso. destacando las referidas al comedor y el transporte escolar, así como 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.

En tercer lugar figuran las consultas sobre **vivienda**, donde destacaron las consultas relacionadas con las ayudas para acceder a una vivienda de protección oficial, la dificultad existente en el acceso a la vivienda, o las referidas a defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial.

Asimismo, se formularon, por este orden de mayor a menor, consultas en las materias de: hacienda, sanidad, justicia, acceso a un empleo público, seguridad social, consumo, medio ambiente, función pública, responsabilidad patrimonial, seguridad ciudadana, tráfico y seguridad vial, trabajo, servicios públicos y urbanismo.

31. El Defensor del Pueblo de Navarra compareció en **dos** ocasiones ante el Parlamento de Navarra, con motivo de:

- La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2017 en la Comisión de Régimen Foral.

- La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2017 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

32. Por último, en 20018, la representación del Defensor del Pueblo de Navarra (en este caso, a través de su titular) participó en **nueve sesiones** del Consejo de Transparencia de Navarra y fue **ponente de seis acuerdos** adoptados por este Consejo.

El **Consejo de Transparencia de Navarra** es el órgano del a Comunidad Foral de Navarra, creado y regulado por las leyes forales sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública, que tiene la misión de velar con independencia y objetividad por el cumplimiento, por las administraciones y entidades de Navarra, de las obligaciones legales de publicidad activa y de garantizar el derecho de los ciudadanos de acceso a la información pública. Uno de sus miembros es un representante del Defensor del Pueblo de Navarra.

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 2018 son los siguientes:

1. **El número total de quejas presentadas** fue de 1.052.

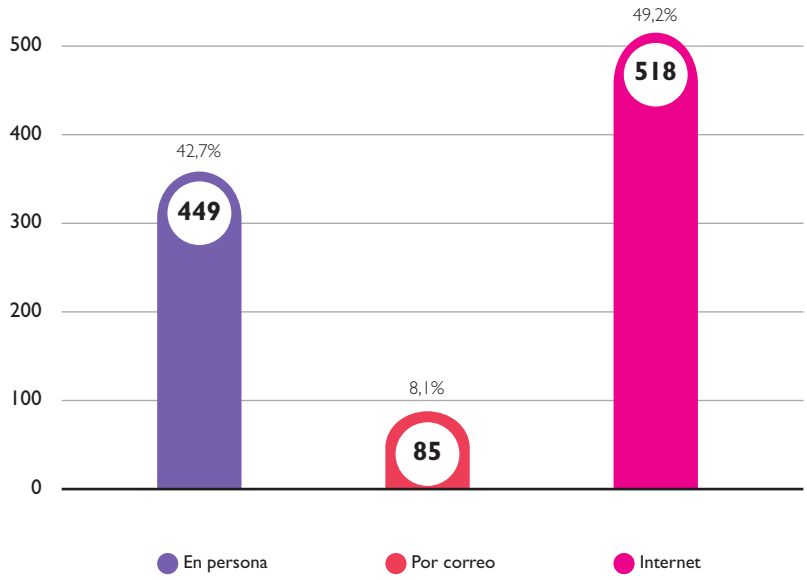
2. El **número total de expedientes de queja gestionados** fue de 1.193. Esta cifra indica que, además de las 1.052 quejas presentadas en el año, se tramitaron 141 quejas de años anteriores, por haber quedado pendientes a 31 de diciembre de 2017.

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Número de quejas presentadas	1.052	921	830	1.546	2.742	954	1.298	850	929	901	647	447
Número de quejas gestionadas	1.193	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 2018, quedaron **resueltos** 1.013 expedientes de queja, el 84,9% de los gestionados. Por tanto, a esa fecha quedaron pendientes de resolución 180 expedientes de queja.

4. En cuanto al **medio utilizado para la interposición de las quejas**, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (49,2%), 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 (42,7%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (8,1%).

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 **5.205** 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. Los plazos medios de tramitación de los expedientes de queja, en días, han sido los siguientes:

TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (EN DÍAS)	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Desde el inicio hasta el acuse de recibo al ciudadano	1,1	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	4,3	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	70,7	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 2018 son las siguientes:

ADMINISTRACIONES O ENTIDADES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS	Nº Quejas	%
Foral	559	53,1%
Local	294	27,9%
Foral + Local (*)	25	2,4%
Estatal	106	10,1%
Administración autonómica e internacional	12	1,1%
Entidades privadas ajenas a la Administración	12	1,1%
Colegios profesionales	11	1,0%
Universidad Pública de Navarra	10	1,0%
Judicial	8	0,8%
Parlamento de Navarra	3	0,3%
Otras / varias	12	1,1%
TOTAL	**1.052**	**100,0%**

(*) Son quejas que afectan simultáneamente a a 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 559 quejas, que representan el 53,1% del total.

Referidas a las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 294 quejas, que representan el 27,9% del total.

Veinticinco quejas se dirigieron 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 106 quejas (10,1% del total).

Se presentaron doce quejas en relación con las Administraciones de otras Comunidades Autónomas (1,1%): cuatro hacían referencia a La Rioja, dos a Valencia, dos a Cataluña y una a Andalucía, Aragón, Madrid y País Vasco, respectivamente.

Las quejas referidas a entidades privadas ajenas a la Administración fueron doce (1,1%): entidades bancarias, compañías telefónicas, entidades aseguradoras, compañías eléctricas, empresas de gestión de cobros e inmobiliarias.

Referida a la actuación de colegios profesionales, se presentaron once quejas (1%), siete de las cuales iban dirigidas al Colegio de Abogados de Pamplona.

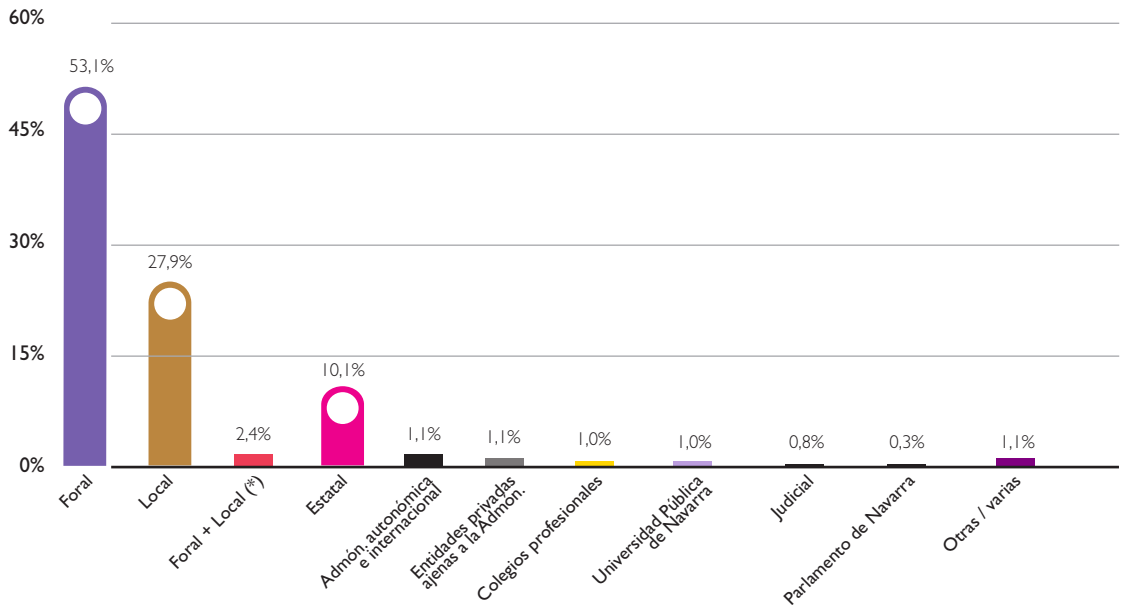
En diez quejas, la Administración destinataria fue la Universidad Pública de Navarra (1%).

Frente a la Administración de Justicia, se presentaron ocho quejas (0,8%).

Referida a la actuación del Parlamento de Navarra, se presentaron tres quejas (0,3%).

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

Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas



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	180	31,3%
Derechos Sociales	124	21,6%
Salud	90	15,7%
Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	75	13,0%
Hacienda y Política Financiaera	38	6,6%
Desarrollo Económico	34	5,9%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	28	4,9%
Cultura, Deporte y Juventud	3	0,5%
Relaciones Ciudadanas e Institucionales	3	0,5%
TOTAL	**575**	**100,0%**

En estas 575 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 16 que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

También están incluidas 16 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra, una que afecta a un departamento y a la Administración de Justicia, y cuatro que afectan a uno o más departamentos y al Defensor del Pueblo de España.

Por **entidades locales**, recibieron cuatro o más quejas los ayuntamientos de Pamplona-Iruña (99 quejas), Orkoien (16), Tudela (14), Ansoáin-Antsoain (9), Burlada-Burlata (7), Berrioplano-Berriobeiti (6), Estella-Lizarra (6), Zizur Mayor-Zizur Nagusia (6) y Artajona (5). Recibieron cuatro quejas los ayuntamientos de Cendea de Galar y Valle de Aranguren.

La actuación y gestión de los concejos dio lugar a la presentación de dieciocho quejas, referida cada una de ellas a un concejo diferente, a excepción de los concejos de San Vicente, Ultzurrun y Ustés, que recibieron dos quejas cada uno.

Referidas a la actuación de las Mancomunidades, se presentaron 18 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, con nueve, 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	
Allín-Allin	3
Allo	1
Altsasu-Alsasua	2
Ansoáin-Antsoain	9
Aoiz-Agoitz	1
Arguedas	2
Arróniz	1
Artajona	5
Barañáin-Barañain	3
Baztan	3
Berbinzana	1
Beriáin	1
Berrioplano-Berriobeiti	6
Bertizarana	1
Biurrun-Olcoz	3
Buñuel	1
Burlada-Burlata	7
Caparroso	1
Carcastillo	1
Castejón	3
Cendea de Cizur	1
Cendea de Galar	4
Cirauqui-Zirauki	1
Ciriza-Ziritza	1
Corella	2
Eratsun	1
Erroibar-Valle de Erro	1
Estella-Lizarra	6
Esteribar	2
Etxarri Aranatz	2
Guirguillano	1
Huarte-Uharte	3
Igantzi	1
Irurtzun	1
Izagaondoa	1
Larraun	1
Leoz-Leotz	1
Lizoáin-Arriasgoiti/Lizoain-Arriasgoiti	2
Lodosa	2
Lónguida-Longida	1
Lumbier	1
Metauten	1
Milagro	1
Monreal-Elo	2
Murchante	2
Murillo el Fruto	1
Noáin (Valle de Elorz)	3
Obanos	1
Oiz	1
Olite-Erriberri	3
Orkoien	16
Pamplona-Iruña	99
Petilla de Aragón	1
Puente la Reina-Gares	2
San Adrián	1
Sangüesa-Zangoza	2
Sartaguda	2
Tafalla	1
Torres del Río	1
Tudela	14
Uharte Arakil	1
Urdazubi-Urdax	1
Valle de Aranguren	4
Valle de Egüés-Eguesibar	3
Valle de Ollo-Ollaran	1
Villava-Atarrabia	1
Zabalza-Zabaltza	1
Zizur Mayor-Zizur Nagusia	6
TOTAL	**266**

Concejos	
Concejo de Arbeiza	1
Concejo de Arre	1
Concejo de Artica	1
Concejo de Beruete	1
Concejo de Echávarri	1
Concejo de Errotz	1
Concejo de Esparza de Galar	1
Concejo de Esquíroz	1
Concejo de Eugi	1
Concejo de Latasa	1
Concejo de San Vicente	2
Concejo de Tajonar-Taxoare	1
Concejo de Ultzurrun	2
Concejo de Ustés	2
Concejo de Zariquiegui	1
TOTAL	**18**

Mancomunidades	
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	9
Mancomunidad de la Ribera	2
Mancomunidad de Mairaga	1
Mancomunidad de Montejurra	2
Mancomunidad de Servicios de Huarte y Valle de Esteríbar	1
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base del Valle del Queiles	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Cintruénigo y Fitero	1
TOTAL	**18**

TOTAL	**302**

En estas 302 quejas están incluidas nueve que se refieren, simultáneamente, a alguna entidad local de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.

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

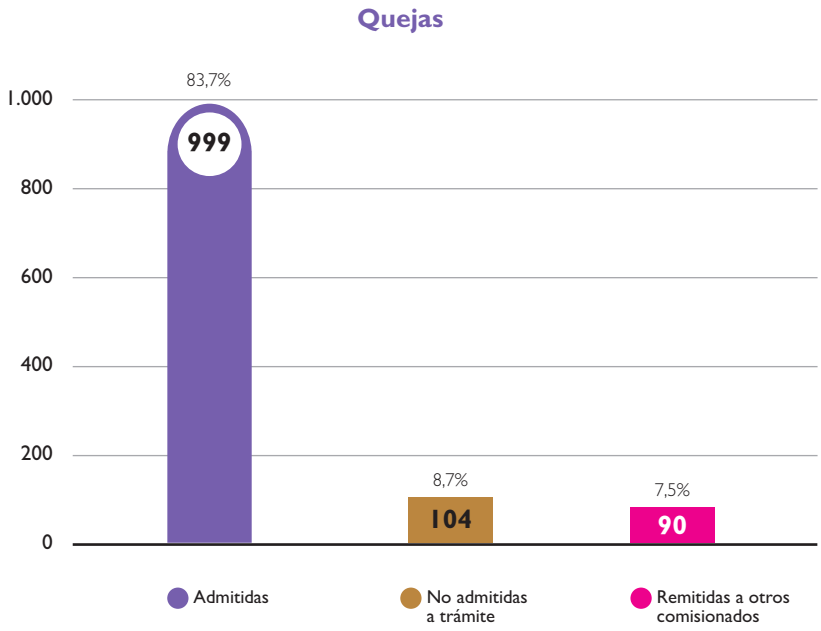
Además, una se refiere a las entidades locales de Navarra en general, es decir, sin especificar ninguna entidad local en concreto.

2.3. QUEJAS ADMITIDAS.

Las quejas admitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra para su tramitación fueron 999, lo que representa un porcentaje de un 83,7% respecto del total de 1.193 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.

El número de quejas inadmitidas fue de 104. No obstante, 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. Aun así, en el 8,7% de los expedientes gestionados, no fue posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos.



Las principales causas de inadmisión son:

- No apreciarse a *limine* la existencia de irregularidad (33 casos).
- Considerar que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (17 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 (16 supuestos).
- Desistir los propios ciudadanos de la queja presentada (11 casos).
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (8 casos).
- Reiterar un asunto ya tratado y finalizado anteriormente (4 supuestos).
- No aportar los ciudadanos los datos e información solicitados desde la institución (4 casos).
- Tratarse de asuntos de carácter jurídico-privado (2 supuestos).
- No apreciarse pretensiones concretas (2 asuntos).
- Plantear asuntos en que el ciudadano carece de un interés legítimo (2 supuestos).
- 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 (2 asuntos).
- 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 1.052 quejas presentadas en el año 2018, 90 fueron remitidas a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos de los ciudadanos, por entender que eran de su competencia.

Al Defensor del Pueblo de España se le remitieron, por tratarse de asuntos que se entendían de la competencia estatal, 84 quejas.

De las seis quejas restantes, dos se remitieron al Defensor del Pueblo Andaluz, dos al Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, una al Ararteko del País Vasco y otra al Síndic de Greuges de Catalunya.

En estos casos, la institución mantiene relación 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.

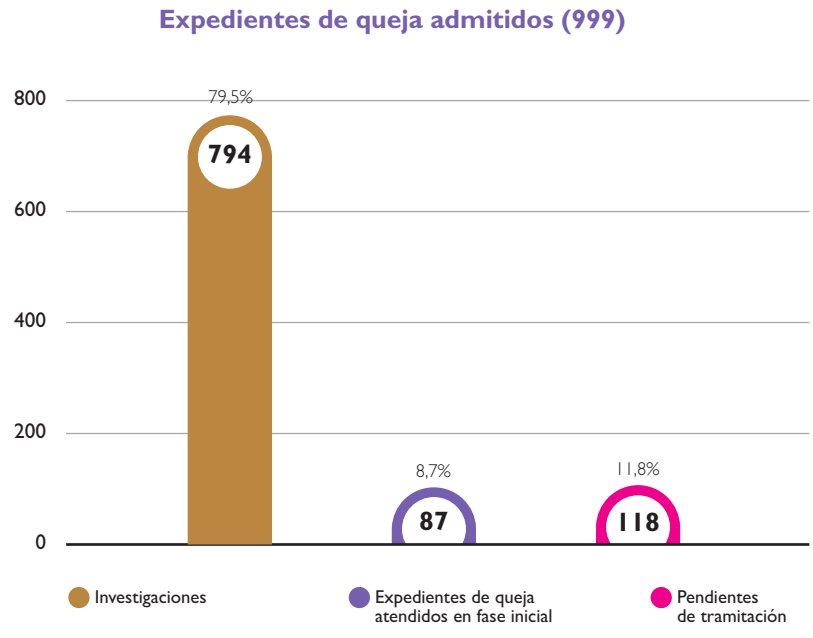
2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.

Los 999 expedientes de queja admitidos dieron lugar a la realización de 794 investigaciones, es decir, fueron investigados por el Defensor del Pueblo de Navarra el 79,5% de los expedientes de queja admitidos.

En otros 87 expedientes, la cuestión planteada por los ciudadanos fue resuelta sin necesidad de incoar una investigación, es decir, fueron atendidos en una fase inicial. Y también de esos 999 expedientes, 118 se encontraban en tramitación al 31 de diciembre de 2018.

Tras la investigación:

- El Defensor del Pueblo de Navarra estimó que el reclamante tenía razón, total o parcialmente, en 401 expedientes de queja y, en consecuencia, dictó las resoluciones correspondientes.

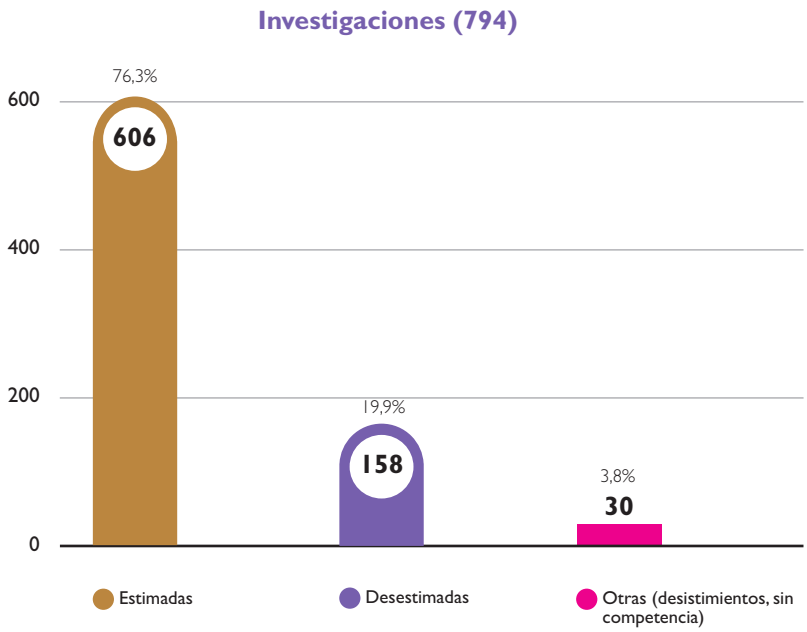


- En 205 expedientes de queja, la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra dio lugar a que los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión de los autores de queja, sin necesidad de emitir resolución alguna.

- En 158 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 el fondo de cada asunto, 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.

- 30 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 401 expedientes de queja en que, tras la investigación realizada, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó total o parcialmente la razón del reclamante, dieron lugar a 401 resoluciones, comprensivas, a su vez, de un total de 480 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

Una misma resolución puede contener varias recomendaciones, sugerencias o recordatorios, a la Administración destinataria.

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 2018.

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 2018
Acceso a un empleo público	46	34	9	13	4	60
Bienestar social	43	17	9	23	1	50
Educación	41	14	5	26	0	45
Función pública	39	30	7	9	1	47
Medio ambiente	39	18	17	9	0	44
Euskera	28	10	5	17	0	32
Sanidad	27	10	7	14	0	31
Hacienda	24	11	7	6	2	26
Tráfico	22	14	7	4	1	26
Vivienda	20	6	5	16	0	27
Urbanismo	16	18	8	1	0	27
Servicios públicos	10	2	2	7	0	11
Agricultura	9	3	1	6	0	10
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	6	6	1	0	0	7
Obras públicas	5	4	4	0	0	8
Seguridad ciudadana	5	3	1	1	0	5
Trabajo	4	1	2	1	0	4
Transparencia y participación ciudadana	4	3	0	1	0	4
Bienes de las Administraciones públicas	3	1	2	0	0	3
Consumo	2	1	1	0	0	2
Justicia	2	0	0	3	0	3
Deporte	1	0	0	1	0	1
Energía	1	1	1	0	0	2
Funcionamiento de las entidades locales	1	1	0	0	0	1
Protección de datos personales	1	2	0	0	0	2
Seguridad Social	1	0	1	0	0	1
Turismo	1	0	1	0	0	1
TOTAL	**401**	**210**	**103**	**158**	**9**	**480**

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 210 recomendaciones (el 43,8% del total de la suma de recomendaciones, recordatorios y sugerencias).

Le siguen las sugerencias, con 167 (34,8%), siendo 9 de ellas normativas.

Han sido formulados 103 recordatorios de deberes legales (21,4%).

De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en casi ocho de cada diez veces que se dirige a la Administración. En el 21% de los casos, recuerda deberes legales a las distintas administraciones afectadas.

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

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

- El Departamento de Educación: 72 resoluciones.
- El Departamento de Derechos Sociales: 47 resoluciones.
- El Departamento de Salud: 46 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña: 43 resoluciones.
- El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 26 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 20 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Económico: 15 resoluciones.
- El Departamento de Hacienda y Política Financiera: 15 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Orkoien: 12 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Tudela: 7 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Burlada-Burlata: 6 resoluciones.
- El Ayuntamiento del Valle de Aranguren: 5 resoluciones.

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

Del total de 401 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 398 de ellas (99,3%):

- En 213 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución.
- En otros 183 casos, rechazó la propuesta.

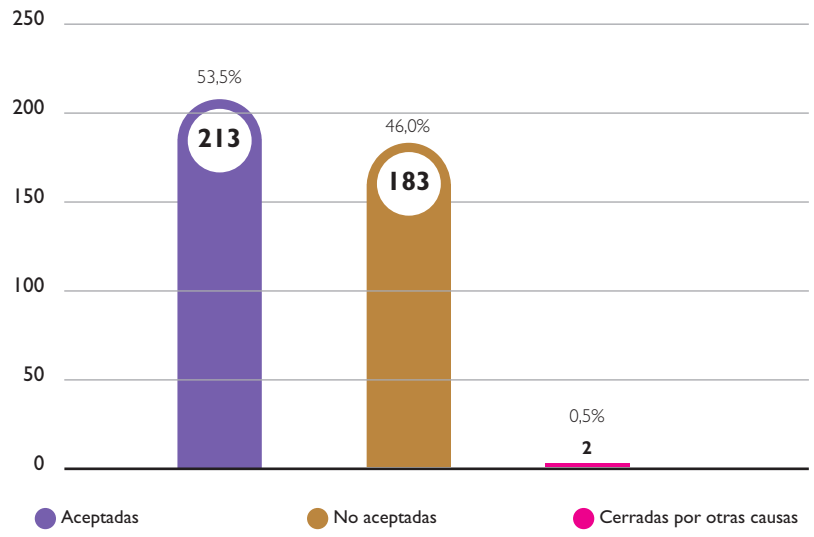
Dos expedientes fueron cerrados por otras causas, sin que fuera necesaria la aceptación o rechazo expreso de la Administración.

En el momento de cierre de este capítulo, quedaban, por tanto, pendientes de respuesta por parte de las Administraciones públicas 3 resoluciones, que representan el 0,7% del total.

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 53,5%. 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.

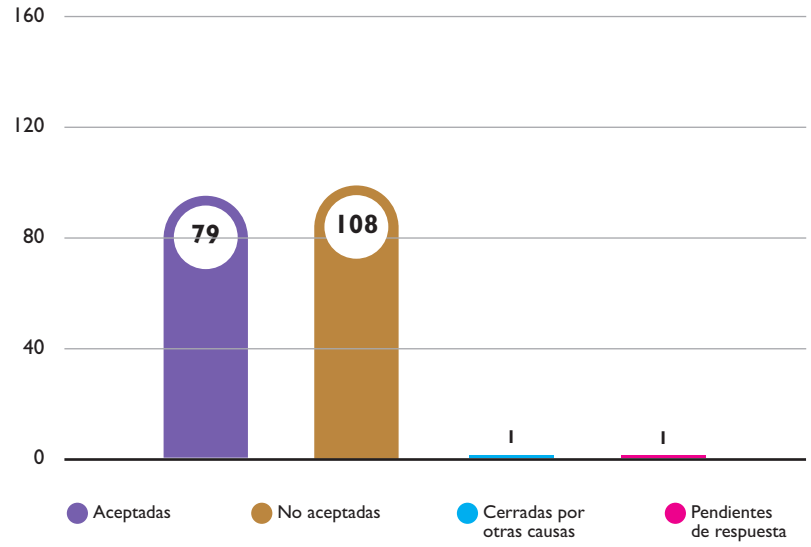
Como ya se ha indicado anteriormente, es frecuente que, con motivo de un mismo expediente de queja, se hayan dirigido a la Administración pública afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios. Ahora bien, a efectos de considerar aceptada o rechazada la propuesta del Defensor del Pueblo 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.

Resoluciones dictadas y respondidas en 2018



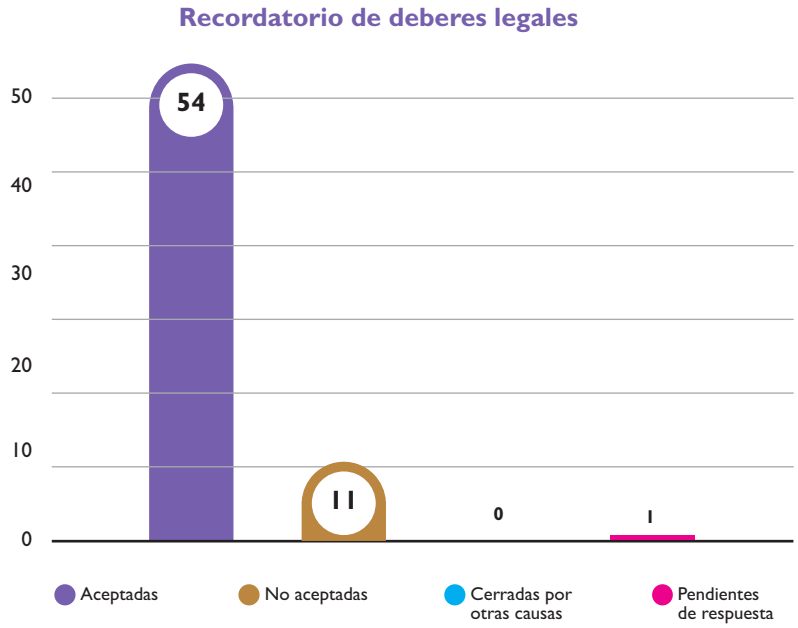
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de expedientes de queja afectados.

Recomendaciones

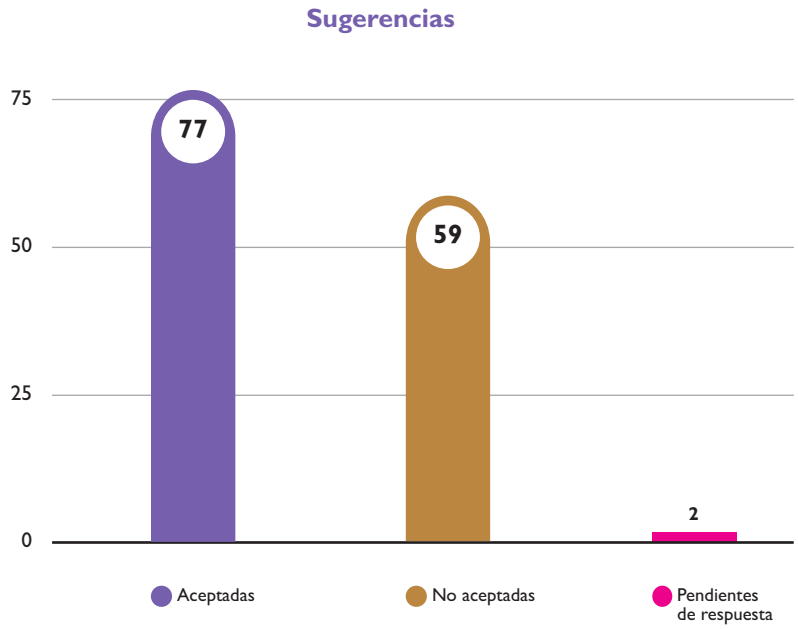


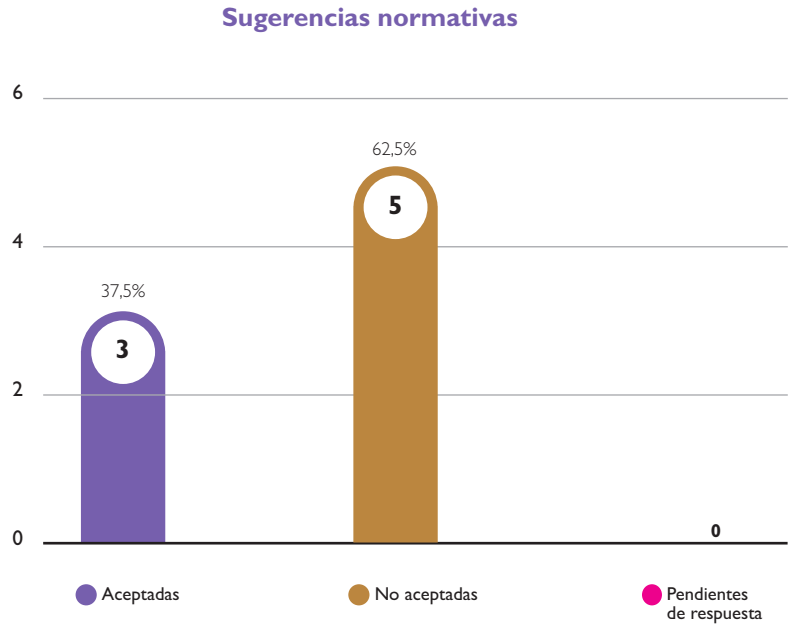
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones es de un 47,7% sobre el total de respuestas de la Administración.

El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales sobre el total de respuesta de la Administración es del 83,1%.



El porcentaje de aceptación de las sugerencias sobre el total de respuestas de la Administración es del 56,6%.





El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 37,5% 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 2018, 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 2018	Nº resoluciones	Aceptadas	Otros aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	Pendientes
Gobierno de Navarra	244	114	129	1	0	46,7%	0,0%
Entidades locales	151	97	50	1	3	65,5%	2,0%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	6	2	4	0	0	33,3%	0,0%
TOTAL	401	213	183	2	3	53,5%	0,7%

Si también se tiene en cuenta el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2017, esto es, la aceptación o no aceptación de resoluciones formuladas con anterioridad a 2018 y respondidas durante este año, los porcentajes de aceptación varían del 53,5 al 54%:

Expedientes de queja con resol. respondidos en 2018	Nº resoluciones	Aceptadas	Otros aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	Pendientes
Gobierno de Navarra	277	131	144	2	0	47,3%	0,0%
Entidades Locales	181	116	61	1	3	65,2%	1,7%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	6	2	4	0	0	33,3%	0,0%
TOTAL	464	249	209	3	3	54,0%	0,6%

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación de cada administración pública afectada. 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 2018 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, hayan sido emitidas en el año 2018 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 2018, mientras que las de este epígrafe son las resoluciones que se respondieron por las administraciones, con independencia del año de emisión.

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 2018	Nº resol.	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptada sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Relaciones Ciudadanas e Institucionales	3	3	0	0	100,0%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	21	16	5	0	76,2%
Desarrollo Económico	19	12	7	0	63,2%
Derechos Sociales	51	32	19	0	62,7%
Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	35	19	14	2	54,3%
Hacienda y Política Financiera	15	5	10	0	33,3%
Salud	51	17	34	0	33,3%
Educación	82	27	55	0	32,9%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Berriozar	3	3	0	0	100,0%
Orkoien	12	12	0	0	100,0%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	6	6	0	0	100,0%
Ansoáin-Antsoain	3	3	0	0	100,0%
Ablitas	4	3	1	0	75,0%
Zizur Mayor-Zizur Nagusia	4	3	1	0	75,0%
Burlada-Burlata	7	5	2	0	71,4%
Estella-Lizarra	3	2	1	0	66,7%
Huarte-Uharte	3	2	1	0	66,7%
Valle de Egüés-Eguesibar	3	2	1	0	66,7%
Pamplona-Iruña	49	23	25	1	46,9%
Tudela	7	3	4	0	42,9%
Valle de Aranguren	5	2	3	0	40,0%
Altsasu-Alsasua	3	1	2	0	33,3%
Berrioplano-Berriobeiti	3	0	3	0	0,0%
OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS					
Universidad Pública de Navarra	4	2	2	0	50,0%
% medio de resol. aceptadas sobre respondidas en 2018					**54,0%**

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 Relaciones Ciudadanas e Institucionales, Desarrollo Rural, Medio Ambiente, y Administración Local y Desarrollo Económico. Como menos receptivos, aparecen por este orden, los Departamentos de Educación, Salud y Hacienda y Política Financiera.

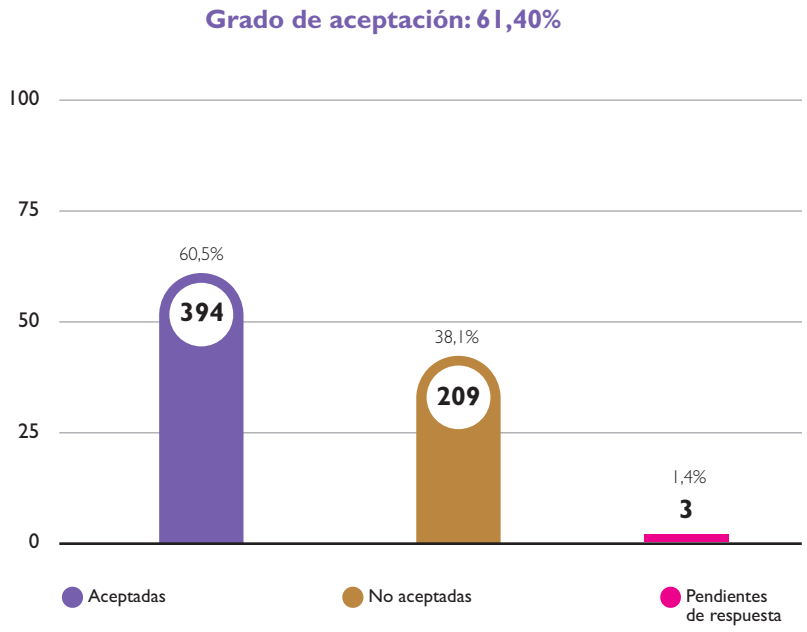
Por su parte, las entidades locales más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido el Ayuntamiento de Orkoien, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y los Ayuntamientos de Ansoáin-Antsoain y Ablitas. Las menos receptivas han sido los Ayuntamientos de Berrioplano-Berriobeiti, Altsasu-Alsasua y Valle de Aranguren.

En el Capítulo VI 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 54% de aceptaciones por la Administración, el segundo de los grados indica la suma de los casos en que a las aceptaciones de la Administración de las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra se añaden los casos en que el ciudadano autor de la queja ve satisfecha su pretensión con motivo de la intervención de la institución en su asunto, lo que fija **el grado de aceptación de las pretensiones en el 65,34%**.

Este porcentaje recoge la aceptación de las resoluciones emitidas en 2018, así como la aceptación de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2017, y, además, los casos en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución al problema del ciudadano por la sola intervención de la institución requiriendo información.



2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS.

El número de quejas presentadas en 2018 se distribuye por materias de la manera que figura en el siguiente listado:

Materia	QUEJAS					
	2018		2017		Variación	
Bienestar social	116	11,03%	86	9,34%	30	34,88%
Acceso a un empleo público	104	9,89%	56	6,08%	48	85,71%
Educación	96	9,13%	156	16,94%	-60	-38,46%
Función pública	94	8,94%	96	10,42%	-2	-2,08%
Hacienda	66	6,27%	48	5,21%	18	37,50%
Sanidad	63	5,99%	55	5,97%	8	14,55%
Medio ambiente	60	5,70%	66	7,17%	-6	-9,09%
Euskera	52	4,94%	17	1,85%	35	205,88%
Tráfico	47	4,47%	30	3,26%	17	56,67%
Vivienda	47	4,47%	35	3,80%	12	34,29%
Justicia	37	3,52%	23	2,50%	14	60,87%
Urbanismo	34	3,23%	33	3,58%	1	3,03%
Servicios públicos	30	2,85%	23	2,50%	7	30,43%
Seguridad ciudadana	29	2,76%	27	2,93%	2	7,41%
Seguridad social	24	2,28%	22	2,39%	2	9,09%
Trabajo	24	2,28%	25	2,71%	-1	-4,00%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	20	1,90%	12	1,30%	8	66,67%
Consumo	16	1,52%	20	2,17%	-4	-20,00%
Transparencia y participación ciudadana	16	1,52%	13	1,41%	3	23,08%
Extranjería	12	1,14%	9	0,98%	3	33,33%
Agricultura	11	1,05%	7	0,76%	4	57,14%
Bienes de las Administraciones públicas	11	1,05%	11	1,19%	0	0,00%
Obras públicas	10	0,95%	11	1,19%	-1	-9,09%
Turismo	8	0,76%	3	0,33%	5	166,67%
Funcionamiento de las entidades locales	7	0,67%	11	1,19%	-4	-36,36%
Protección de datos personales	7	0,67%	7	0,76%	0	0,00%
Deporte	4	0,38%	8	0,87%	-4	-50,00%
Cultura	3	0,29%	2	0,22%	1	50,00%
Energía	2	0,19%	1	0,11%	1	100,00%
Memoria histórica	2	0,19%	3	0,33%	-1	-33,33%
Derecho civil	0	0,00%	3	0,33%	-3	-100,00%
TOTAL	**1.052**	**100,0%**	**921**	**100,0%**	**131**	**14,2%**

En orden descendente de mayor a menor, las doce materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en 2018 han sido las de: bienestar social, acceso a un empleo público, educación, función pública, hacienda, sanidad, medio ambiente, euskera, tráfico, vivienda, justicia y urbanismo.

Como puede observarse, la primera materia por número de quejas se refiere a **bienestar social**. Su porcentaje de representación sobre el total es del 11,03%.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referentes 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 9,89% sobre el total.

En tercer lugar están las quejas referidas a **educación**, que representan un 9,13% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas referentes a **función pública**, que representan un 8,94% sobre la totalidad de quejas.

El quinto bloque lo ocupan las quejas referidas a **hacienda**, que representan un 6,27% sobre el total.

En sexto lugar se sitúan las quejas sobre **sanidad**, que representan un 5,99% sobre el total.

En séptimo lugar se sitúan las quejas sobre **medio ambiente**, que representan un 5,70% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas referidas a **euskera**, que representan un 4,94% sobre el total.

El noveno lugar lo ocupan las quejas relativas **tráfico**, que representan el 4,47% sobre el total.

En décimo lugar se sitúan las quejas referidas a **vivienda**, que representan el 4,47% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas referentes a **justicia**, que representan un 3,52% sobre la totalidad de quejas.

A continuación se sitúan las quejas referentes a **urbanismo**, que representan un 3,23% 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 2018 se han presentado **104** quejas relacionadas con el acceso al empleo público. Destacan las **64** quejas referidas al Departamento de Educación:

Los principales hechos que motivaron las quejas fueron:

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

Administración Núcleo:

- Un ciudadano presenta una queja porque se muestra disconforme con el actual procedimiento de configuración de las listas que derivan de las convocatorias públicas de empleo, por cuanto genera a los navarros que no tienen conocimiento de euskera desigualdad en el acceso al empleo. En consecuencia, propone una serie de criterios que equipararían la puntuación de estos con la de los aspirantes vascoparlantes y la de los no navarros. **Q18/56**.

- Una ciudadana presenta una queja porque considera discriminatorio el tratamiento otorgado al personal del Servicio de Atención Domiciliaria con respecto a las auxiliares de geriatría, al poder obtener estos últimos mayor puntuación en las convocatorias de empleo público, pese a ser requerido, en muchas ocasiones, un superior nivel de responsabilidad en un domicilio que en una residencia. **Q18/86**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha incluido en las ofertas públicas de empleo un número de plazas de Técnico de Grado Medio en sistemas informáticos inferior al que procedería conforme a la normativa. **Q18/221**.

- Un ciudadano y un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra interponen dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en las convocatorias para la constitución, a través de pruebas selectivas, de dos relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Licenciado en Psicología (Disciplina Preventiva: Ergonomía y Psicosociología Aplicada), una para la formación, en situación de servicios especiales, y otra para la contratación temporal, fija como requisito estar en posesión de la Licenciatura de Psicología, pese a no estar el ejercicio de las tareas de prevención de riesgos de nivel superior, tareas a desempeñar en dichos puestos, restringido a una única titulación. **Q18/248** y **Q18/249**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le reconocen el Máster Universitario Oficial en Orientación Profesional para el acceso a funciones y servicios públicos vinculados con la orientación profesional. En concreto, alude a su imposibilidad de acceder a un procedimiento de contratación temporal de la Administración de la Comunidad Foral para el puesto de Titulado Superior del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, donde el órgano administrativo determina los requisitos de acceso, y a una licitación pública para la prestación del servicio de orientación profesional, donde el órgano administrativo determina los requisitos de solvencia técnica del eventual adjudicatario, condicionando por esta vía las titulaciones admisibles. **Q18/312**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, genera una situación discriminatoria a los hombres al establecer diferentes escalas para hombres y mujeres en las pruebas físicas de la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de diecisiete plazas del puesto de trabajo de Policía Foral.

A su juicio, adecuar las marcas de dichas pruebas físicas a los distintos sexos favorece el ingreso de mujeres y vulnera el derecho a la igualdad de trato en el acceso al empleo de los aspirantes hombres. **Q18/401**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no procede a restablecerle en la lista de contratación temporal para el puesto de educador infantil, pese a que el fallo contenido en una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, le reconoce el título de Maestra con la especialidad en Educación Infantil que posee. **Q18/519**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en relación con la bolsa de interinos de la administración de Justicia de Navarra, no limita la posibilidad de que los aspirantes opten simultáneamente a dicha bolsa y, además, a la de otras comunidades autónomas, no otorga una prioridad al colectivo de personas mayores de 45 años, dada la discriminación laboral a la que se ven expuestos, y, por último, dificulta la acreditación de los conocimientos de mecanografía exigidos, 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. **Q18/615**.

- Una ciudadana formula una queja porque el equipo de valoración y orientación (EVO) le ha efectuado una insuficiente valoración de su aptitud para ocupar un puesto de empleo público, viéndose obligada, en consecuencia, a renunciar a un contrato de trabajo. Expone que, por su discapacidad, encuentra muchas dificultades en el acceso al mercado laboral, por lo que es fundamental que se le realicen valoraciones exhaustivas. **Q18/650**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha incluido la plaza que ocupa de forma temporal en la oferta parcial de empleo público del ámbito de la Administración Núcleo para el año 2018, aprobada por Decreto Foral, de 18 de julio, no concurriendo los requisitos previstos en la ley para su inclusión, en concreto, el de haber estado dicha plaza ocupada temporal e ininterrumpidamente al menos en los tres años anteriores a la fecha fijada como referencia. **Q18/659**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, al serle ofertado un contrato de educadora infantil, no ha considerado válido el título que posee de maestra, especialidad en educación infantil, no pudiendo, en consecuencia, suscribir el mencionado contrato, resultando excluida de las listas de aspirantes a la contratación temporal. **Q18/722**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se demora en convocar las oposiciones correspondientes a los ámbitos de gestión de Administración Núcleo y Salud. En el caso de las plazas de Administración Núcleo, todavía no se ha resuelto el concurso de traslados interno, previo a la oposición. **Q18/723**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha excluido de un procedimiento de provisión, mediante oposición, de plazas de diversas policías locales de Navarra, al no disponer de las titulaciones exigidas en la convocatoria. Concurre la circunstancia, no obstante, de que ya tiene la condición de policía local, habiéndola obtenido en un procedimiento selectivo análogo a aquel del que ahora se le excluye, por lo que entiende el ciudadano que ya cuenta con la ha-

bilitación precisa para ejercer el puesto. **Q18/782**.

- Un ciudadano presenta una queja porque con la entrada de los nuevos títulos del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), conocidos como títulos de Bolonia, se vienen produciendo una serie de contradicciones en los procedimientos de acceso a la función pública. El mayor problema que se deriva es la falta de reconocimiento de los nuevos másteres universitarios oficiales. Expone que, pese a que posee una ingeniería técnica y un máster (120 créditos ECTS), titulaciones que, simultáneamente, equivalen a una ingeniería superior, la Administración pública, a efectos de contratación, le reconoce un nivel menor que a un graduado EEES. **Q18/794**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, únicamente conceda prioridad a los aspirantes a la contratación temporal que tengan una edad superior a los 55 años y hayan prestado servicios durante quince años en la Administración de la Comunidad Foral y, no así, a quienes los hayan prestado en la empresa privada o en otras administraciones. A juicio del autor de la queja, si el objetivo de la norma es favorecer, con carácter general, al colectivo de personas mayores de 55 años, no debiera condicionarse esta prioridad al lugar donde se hayan prestado los servicios con anterioridad, pues se produciría, de ese modo, una vulneración del principio constitucional de igualdad. **C18/1690**.

Departamento de Educación:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no ha incluido en el borrador de la Orden Foral por la que se aprueban las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación, a los licenciados en Dirección y Administración de Empresas como posibles opositores en esta contratación. **Q16/247**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación establece, en la Ley Foral 17/2017, de 27 de diciembre, reguladora del acceso a la función pública docente, la posibilidad de que las pruebas selectivas se desarrollen en la lengua correspondiente a las especialidades de idiomas o a la lengua en que se vaya a impartir la especialidad. Considera que se vulnera lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas, la cual, según expone, habilita para realizar las pruebas de las oposiciones en castellano, aunque se trate de especialidades a impartir en otra lengua. **Q18/1**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no atiende su solicitud de figurar como disponible en las listas específicas de Operaciones y Equipos de Producción Agraria en euskera, y de Procesos de Producción Agraria en euskera. **Q18/4**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha procedido, en el llamamiento extraordinario, 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. **Q18/6**.

- Varias ciudadanas interponen una queja porque el Departamento de Educación ha cometido presuntas irregularidades en los llamamientos realizados para cubrir puestos de docente de Educación Infantil y Educación Primaria con perfil de inglés, por cuanto viene contratando a personal carente de título acreditativo del nivel C1 de dicha lengua. **Q18/34**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque considera que la modificación prevista en el Decreto Foral 3/2018, de 24 de enero, de la oferta pública de empleo correspondiente a los años 2013, 2014 y 2015, en relación con dos plazas vacantes de Inspector de Educación, se debiera realizar conforme a lo establecido en materia de revisión de actos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al tratarse de un acto favorable para los administrados. **Q18/79**.

- Tres ciudadanos presentan tres quejas porque el Departamento de Educación no reconoce la preferencia, para ser contratados, de los aprobados sin plaza en el proceso selectivo del puesto de Maestro del año 2016, respecto de quienes no participaron o aprobaron en dicho proceso. **Q18/206, Q18/285** y **Q18/304**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha dispensado un trato discriminatorio a los alumnos de la UNED en la acreditación de la formación pedagógica y didáctica exigida para impartir la docencia mediante contratación temporal, por cuanto la fecha de cierre de actas en dicha universidad era posterior a la fecha fijada por el Departamento para la presentación del título oficial. **Q18/216**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, en la valoración de los méritos para el ingreso en los cuerpos de profesores de Enseñanza Secundaria y de profesores técnicos de Formación Profesional, otorga idéntica puntuación a titulaciones de primer y de segundo ciclo, no valora titulaciones de posgrado que no tienen consideración de título oficial y, en lo que se refiere al conocimiento de idiomas, únicamente valora como mérito la acreditación de los niveles B2, C1 y C2 del Marco común europeo de referencia. **Q18/227**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de las listas de contratación temporal de docentes por no contar con la formación pedagógica y didáctica exigida, pese a ser licenciado en Pedagogía, licenciatura que, conforme a la ley aplicable, resulta suficiente a los efectos del cumplimiento del requisito. **Q18/254**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha extinguido su contrato como personal temporal docente y le reclama la cantidad derivada de dicha extinción. **Q18/273**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, en el acceso a la función pública docente para impartir la materia de música, otorga una puntuación muy escasa a las titulaciones de música en el baremo de méritos de los procesos selectivos y, en la contratación temporal, a la hora de establecer los requisitos de acceso a los puestos de trabajo, o de prioridad, no pondera adecuadamente la formación específica en música, a diferencia de lo que sucede con otras disciplinas (se cita el inglés o el euskera). **Q18/277**.

- Siete ciudadanos interponen siete quejas porque el Departamento de Educación ha elaborado un proyecto de Orden Foral reguladora de las normas de gestión de las listas de aspirantes a docentes, que contempla la posibilidad de reincorporación a las listas de quienes fueron excluidos por no acreditar el requisito de disponer de formación pedagógica y didáctica. **Q18/306, Q18/311, Q18/320, Q18/323, Q18/324, Q18/338** y **Q18/370**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación, ante la falta de aspirantes con discapacidad que han supe-

rado las pruebas de la convocatoria de acceso al Cuerpo de Inspectores de Educación, aprobada por Resolución 300/2018, de 26 de enero, del Director del Servicio de Recursos Humanos, no ha reservado la plaza vacante para incorporarla a la siguiente oferta pública de empleo con el mismo carácter de plaza reservada a personas con discapacidad, sino que, en su lugar, la ha acumulado al turno libre de aspirantes. **Q18/506**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de las listas específicas para el desempeño de puestos de trabajo docentes al servicio de dicho departamento, por no constar la firma en la solicitud de participación. Considera que debiera resultar readmitido por haber firmado la instancia digitalmente y por haberla enviado telemáticamente, cumpliendo así todos los requisitos tanto procedimentales como de fondo. **Q18/592**.

- Una plataforma de docentes interinos en Navarra presenta una queja porque no se encuentra conforme con la valoración de los méritos que el Departamento de Educación ha establecido en la normativa reguladora de la gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal para el desempeño de puestos de trabajo docentes. La plataforma solicita que los servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se valoren, como ocurre en otras comunidades autónomas, como mérito específico, y no como un incremento de la puntuación obtenida en el apartado de experiencia docente previa. Asimismo, solicita la supresión de la restricción prevista, relativa a la imposibilidad de conservar calificaciones obtenidas en convocatorias anteriores a 2012. **Q18/411**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de las listas específicas para el desempeño de puestos de trabajo docentes al servicio de dicho Departamento, como consecuencia de un error en la valoración de la titulación que posee (Grado en ingeniería forestal y del medio natural). **Q18/481**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no contempla la posibilidad de que su pareja, en relación con la convocatoria de acceso al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y al Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, pueda realizar el examen de la especialidad de física y química de la rama de euskera, en castellano, pese a poder acreditar el nivel exigido de euskera. **Q18/482**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Educación ha fijado un horario de inicio y finalización de las pruebas de la convocatoria para el acceso al Cuerpo de profesores de Educación Secundaria que, a su juicio, perjudica a los aspirantes, así como porque los horarios de celebración de las pruebas de las diferentes especialidades docentes en los distintos idiomas de enseñanza no se han asignado mediante sorteo. **Q18/497**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación, en el curso 2017/2018, no procedió a contratarle como personal cuidador de un alumno con síndrome de Peters hasta la primera semana de octubre, pese a que este se incorporaba a las clases en septiembre. Expone que esta contratación tardía le ha perjudicado, por cuanto su contrato no finaliza el 31 de agosto, sino el 30 de junio, y porque no puede beneficiarse del llamamiento prioritario. Además, refiere que, por su parte, el alumno también ha visto lesionados sus derechos porque no ha dispuesto de personal cuidador en el mes de septiembre y porque, al impedirle a ella acogerse a dicha prioridad, se le priva de continuar con la misma cuidadora. Ello, pese a que

la confianza y el apego constituyen factores clave en el desarrollo de las personas con necesidades educativas especiales. **Q18/502**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido del llamamiento prioritario para el desempeño de un puesto de cuidador de un alumno con necesidades educativas especiales. **Q18/504**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de la lista para la contratación temporal del puesto de cuidador. Expone que no tuvo conocimiento del llamamiento efectuado para el acto de elección de vacantes, por no haber empleado dicho Departamento la vía habitual para la publicación. **Q18/509**.

- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Departamento de Educación no les reincorpora a las listas de contratación de personal docente de las que fueron excluidas en el año 2017, pese a disponer del requisito de formación pedagógica y didáctica cuya ausencia motivó la exclusión. **Q18/539** y **Q18/546**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha incurrido en presuntas irregularidades en el concurso-oposición convocado para la cobertura de puestos de trabajo de profesores de educación secundaria y de formación profesional. En concreto, no se encuentra conforme con que se permitiera a determinados aspirantes la modificación en el acto de presentación de la programación didáctica que había de entregarse, que se habilitaran cambios en las fechas de celebración de las pruebas para permitir que algunos aspirantes se presentaran a varias especialidades, sin anunciarlo previamente, y que las calificaciones otorgadas por el órgano calificador fueran muy bajas, lo que lleva a cuestionar la corrección de los ejercicios. **Q18/549**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación, en el baremo de méritos contenido en las normas de gestión de la contratación temporal de personal docente, prevé un incremento de puntuación cuando la experiencia docente haya tenido lugar en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Considera que esta diferencia de puntuación es discriminatoria para quienes hayan adquirido experiencia docente en otras administraciones educativas e incompatible con el principio de igualdad que rige el acceso a la función pública. **Q18/563**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación considera que no cumple con los requisitos de titulación establecidos para el acceso al Cuerpo de Maestros en la especialidad de pedagogía terapéutica. **Q18/571**.

- Un grupo de ciudadanos opositores de la especialidad de inglés presenta una queja porque el Departamento de Educación ha cometido presuntas irregularidades en el concurso-oposición para profesores de enseñanza secundaria y formación profesional. Denuncia la subjetividad del temario y del contenido de las pruebas, la falta de rigor y especificación en la información facilitada relativa a la primera prueba, la opacidad en los criterios de evaluación y corrección de la fase de oposición, la existencia de instrucciones contradictorias entre los miembros del tribunal, el oscurantismo en la fase de reclamaciones, así como la indefensión absoluta tras las pruebas, dado que no se les facilita el acceso al expediente administrativo. **Q18/575**.

- Siete ciudadanas presentan siete quejas porque el Departamento de Educación no les facilita el acceso al expediente administrativo íntegro correspondiente al procedimiento selectivo de ingreso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria y al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional en

el que participaron. **Q18/585, Q18/586, Q18/587, Q18/591, Q18/602, Q18/629** y **Q18/630**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de las listas específicas para el desempeño de puestos de trabajo docentes al servicio de dicho departamento, por no constar la firma en la solicitud de participación. Considera que debiera resultar readmitido por haber firmado la instancia digitalmente y por haberla enviado telemáticamente, cumpliendo así todos los requisitos tanto procedimentales como de fondo. **Q18/592**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación, una vez publicados los resultados provisionales de la primera prueba de la fase de oposición del procedimiento selectivo de ingreso y de acceso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, y de ingreso al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional, ha minorado la calificación provisional que le había sido asignada. **Q18/605**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha cometido presuntas irregularidades en el concurso-oposición para profesores de enseñanza secundaria y formación profesional. Denuncia la subjetividad del temario y del contenido de las pruebas, la falta de rigor y especificación en la información facilitada relativa a la primera prueba, la opacidad en los criterios de evaluación y corrección de la fase de oposición, la existencia de instrucciones contradictorias entre los miembros del tribunal, el oscurantismo en la fase de reclamaciones, así como la indefensión absoluta tras las pruebas, dado que no se les facilita el acceso al expediente administrativo. **Q18/607**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación, en la convocatoria del concurso-oposición para profesores de enseñanza secundaria y formación profesional, no le ha valorado como mérito la realización de un curso, por considerar que no es una actividad de formación convocada por una universidad, una administración educativa o reconocida y homologada para el ámbito educativo. La ciudadana no se encuentra conforme, por cuanto otro curso similar le ha sido admitido y, además, tiene conocimiento de que otros aspirantes han aportado el mismo certificado, habiendo sido este valorado. **Q18/642**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no le valora como mérito el título oficial de Químico Especialista en Bioquímica Clínica, expedido por el Ministerio de Educación y Formación Profesional, en el concurso-oposición de profesorado de enseñanza secundaria y formación profesional. **Q18/661**.

- Dos ciudadanos formulan dos queja porque el Departamento de Educación, exigiendo los mismos requisitos de acceso en la especialidad docente de instalaciones electrónicas que en las especialidades de informática y tecnología, encuadra las plazas en diferentes niveles (nivel B en el caso de la primera especialidad y nivel A en el caso de las segundas). **Q18/665** y **C18/1259**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le responde su solicitud de eliminar su perfil de inglés de las listas de contratación temporal de personal docente en las que está inscrito. **Q18/679**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le incluye en la lista de aspirantes a la contratación temporal para puestos de trabajo docentes, habiendo acreditado estar en posesión de la formación pedagógica y didáctica, exigida para

poder tomar parte en los actos de adjudicación de destinos. **Q18/728**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha efectuado un llamamiento telefónico a su hijo, como aspirante a la contratación temporal de profesor de clave en el Conservatorio Superior de Música de Navarra, que considera irregular. Expone que recibió una llamada de un solo tono que no pudo contestar por encontrarse conduciendo en dicho momento, y, tras intentar en varias ocasiones contactar con el número de teléfono desde el que se le había llamado, finalmente se le informó de que se trataba de una oferta de trabajo, pero que ya se había ofertado al siguiente de la lista de contratación. **Q18/734**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación únicamente considera válidas determinadas titulaciones sanitarias en la acreditación del perfil sanitario para el acceso a puestos de trabajo de personal docente. **Q18/749**.

- Dos ciudadanas y un colectivo de maestras interinas, todas ellas aprobadas sin plaza en la convocatoria de educación infantil en castellano del año 2009, formulan tres quejas porque el Departamento de Educación desde hace casi diez años que no aprueba una convocatoria de ingreso, y, próximamente, va a convocar muy pocas plazas, lo que no les permite estabilizar su situación laboral. Q18/766, **Q18/792** y **Q18/823**.

- Un colectivo de afectados por la supresión de las listas de aprobados sin plaza en el año 2016 interpone una queja porque el Departamento de Educación pretende incluir en la próxima oferta pública de empleo del año 2019 las especialidades que imparten. Expone el colectivo que han estado dos años sin la posibilidad de ejercer la docencia, como consecuencia de una decisión -la de suprimir los listados preferentes de aprobados sin plaza- posteriormente anulada judicialmente. Así, cuando finalmente han conseguido que se les reconozca su derecho a la preferencia en el llamamiento, las especialidades que imparten van a volver a ser ofertadas en la OPE del próximo año. **Q18/776**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha cometido irregularidades al calificar las pruebas de la fase de oposición de la convocatoria de acceso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, concretamente, en la especialidad de física y química en euskera. Expone las dificultades con las que se ha ido encontrando para acceder a determinados documentos del expediente. Asimismo, denuncia el hecho de que, en la calificación de la parte A de su examen, los miembros del tribunal coincidieron en la misma calificación en cada uno de los apartados que componían dicha parte del examen. **Q18/814**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación, al realizar la cobertura de las plazas que van a quedar disponibles a partir del 1 de febrero con unas semanas de antelación, impide al personal cuyo contrato en vigor finaliza el 1 de febrero, optar a los llamamientos que se realizan durante el mes de enero. Además, en su caso personal, se produce la circunstancia de que es probable que sea la primera persona en la lista de contratación, por cuanto que resulta factible que las nueve personas que tiene delante tengan firmado un contrato para todo el año. **Q18/844**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación considera válidos, a efectos de acreditar la formación didáctica y pedagógica exigida en el ingreso y acceso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, y en el ingreso al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional, los

títulos de magisterio obtenidos con anterioridad a octubre de 2009, y no así los obtenidos con posterioridad, en cuyo caso deberá acreditarse esta formación mediante un máster. Considera el ciudadano que se produce un trato discriminatorio por cuanto se trata de las mismas titulaciones, con idénticos planes de estudios. Este hecho derivó en que no pudiese participar en el proceso, ni solicitar su acceso a las listas de contratación, pese a poseer la misma titulación y estudios que otros compañeros que sí participaron. **Q18/918**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, en la fase de oposición de la convocatoria para el ingreso y acceso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, y para el ingreso al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional, le ha inadmitido, de una manera que califica de injustificada, arbitraria e informal, su programación didáctica. En consecuencia, se le ha privado de participar en el proceso selectivo. **Q18/921**.

- Una ciudadana presenta una queja porque cree que el Departamento de Educación le ha excluido de las listas de aspirantes a la contratación temporal en la especialidad de inglés, al no haber superado, recientemente, el proceso selectivo en la especialidad de lengua castellana. **C18/1217**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no dota de preferencia a las personas con discapacidad en la elección de destinos definitivos. Expone que recientemente ha aprobado y obtenido plaza en el en concurso oposición de docentes, en la especialidad de Orientación Educativa por el turno de discapacitados. Manifiesta su disconformidad con que a la hora de elegir el destino definitivo únicamente se tenga en cuenta la puntuación obtenida en el concurso oposición y no el turno por el que se accede. **C18/1222**.

- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Una ciudadana presenta una queja porque desea conocer las razones que justifican la supresión por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de la preferencia de las personas con discapacidad en el llamamiento para el puesto de trabajo de celador. Además, toda vez que dicha circunstancia ya no supone ninguna prioridad, solicita que se elimine de las listas de contratación toda referencia a los aspirantes con discapacidad. **Q18/136**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud, en el procedimiento selectivo iniciado mediante la convocatoria para la provisión de cinco puestos de facultativo especialista de área en medicina física y rehabilitación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, ha cometido una serie de irregularidades, adoleciendo dicho proceso, además, de falta de transparencia. En concreto, denuncia que el Departamento ha proporcionado información privilegiada a varios opositores sobre determinados aspectos del examen, que únicamente un opositor fue informado de la impartición de un curso, siendo este quien obtuvo la mejor nota en el examen, que no se le ha facilitado el desglose de las puntuaciones obtenidas por el resto de opositores, ni información relativa a qué miembro del Tribunal había redactado y posteriormente calificado cada ejercicio. Por ello, solicita la elaboración, como elemento de garantía, de un protocolo de buenas prácticas referente a los procedimientos selectivos de personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **Q18/161**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha excluido de las listas de contratación temporal del puesto de trabajo de oficial de primera, por no reunir el requisito de titulación exigido, pese a venir de-

sempeñando el puesto del que ahora se le excluye desde hace dos años. **Q18/572**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud ha desestimado la reclamación planteada frente al contrato de FEA de farmacia ofertado a otra aspirante. Expone que ella se encontraba mejor posicionada en la lista de contratación temporal y no mantenía ningún contrato en vigor con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por lo que, siguiendo el orden de prelación, el llamamiento se le debiera haber efectuado a ella. **Q18/646**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la denegación del cómputo, a efectos de contratación, del tiempo trabajado en una fundación. **Q18/648**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud, en virtud de la normativa aplicable, no le valora los servicios prestados en el sector privado, en la gestión de las listas abiertas para la contratación temporal del puesto de técnico en emergencias sanitarias en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. El ciudadano expone que la reciente creación de la figura de técnico de emergencias sanitarias en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea conlleva que ningún trabajador del sector en Navarra pueda acreditar experiencia en las Administraciones públicas. Tampoco le valora la realización de cursos de obtención de créditos de formación continuada, pese a haber sido promovidos desde el propio Departamento de Salud. Además, muestra su disconformidad con que no se haya facilitado información de la apertura de las listas, ni de sus bases. **Q18/759**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha contratado, para proveer temporalmente un puesto de trabajo de auxiliar administrativo, a un aspirante con menor preferencia en el listado de contratación que ella. **Q18/791**.

B. En relación con las entidades locales de Navarra:

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa, en la convocatoria para cubrir plazas de auxiliar administrativo al servicio de dicha Mancomunidad, ha incluido una prueba práctica de contabilidad básica general que excede de las funciones propias del puesto, las cuales se limitan a tareas subalternas y de apoyo a niveles superiores. **Q18/31**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte no le valora la experiencia adquirida como oficial administrativo en una empresa privada, en la convocatoria para la confección de una lista de oficiales administrativos/as para contrataciones temporales por necesidades de dicho Ayuntamiento. **Q18/64**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia, pese a informar en la convocatoria para la contratación temporal de puesto de oficial administrativo, nivel C, que las pruebas darían comienzo en el mes de noviembre de 2017, finalmente no han tenido lugar hasta el mes de enero de 2018. Asimismo, denuncia que se han ido publicando sucesivos anuncios relativos a dicha convocatoria en enlaces distintos de la página web municipal a la que se alude en las bases, generando una gran confusión a los aspirantes, y derivando en su falta de realización de la prueba. En consecuencia, solicita que el Ayuntamiento cumpla con los plazos establecidos en las bases de las convocatorias de empleo público, y publique en un mismo enlace todos los anuncios referentes a las mismas. **Q18/76**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de San Adrián no le contesta a

una consulta planteada sobre los motivos económicos o normativos que impiden la reposición de la totalidad de las plazas vacantes existentes en la Policía Local, así como sobre las medidas que tiene previsto adoptar ante la actual falta de efectivos. **Q18/148**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no le contesta a una instancia presentada en la que solicita diversa información en relación con la gestión realizada en los llamamientos para la contratación del puesto de trabajo de peón de limpieza viaria y/o interiores. Asimismo, solicita que se publiquen actualizadas en la página web todas las listas de contratación, de forma que pueda determinarse en cada momento la prelación de las personas incluidas en las mismas, y todo aspirante. **Q18/185**.

- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque la Mancomunidad de Montejurra, en la convocatoria de selección, mediante oposición, de un puesto de administrativo/a adscrito al Departamento Económico y de Atención al usuario, exige una titulación de formación profesional específica (grado superior o técnico superior administrativo), impidiendo a personas con titulaciones universitarias (en su caso, de Administración y Dirección de Empresas) poder concurrir. **Q18/261** y **C18/503**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Corella, en la convocatoria para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal y en régimen laboral, del puesto de trabajo de coordinador deportivo, ha valorado de forma equívoca un módulo realizado por dos aspirantes. Expone que se trata de una asignatura lectiva del grado superior en animación de actividades físicas y deportivas, y, como tal, debiera considerarse como materia integrante de la formación académica básica. Sin embargo, en su lugar, se ha valorado como formación complementaria. **Q18/628**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) ha cometido presuntas irregularidades en el procedimiento de la convocatoria, para la contratación temporal, del puesto de trabajo de empleado de servicios múltiples. Considera que el ayuntamiento debe proceder a anular la resolución que aprueba la lista de aprobados, por cuanto en la misma no se refleja la modificación efectuada de una respuesta a una pregunta, y dicho cambio debe ser conocido por todos los aspirantes. El ciudadano solicita, además, la nulidad de todo el procedimiento, debido a los numerosos errores que se han producido, tales como errores de transcripción, errores en el prorrateo de las puntuaciones del examen práctico, la anulación de varias preguntas o la falta de contestación en forma y plazo a las reclamaciones planteadas. **Q18/760**.

- Varios secretarios e interventores que prestan servicio en entidades locales de Navarra formulan una queja porque, de introducirse una enmienda presentada al proyecto de Ley Foral del Mapa Local de Navarra, concretamente, en la disposición transitoria cuarta, que versa sobre la aprobación de convocatorias de provisión del puesto de trabajo de secretaría, podría incurrirse en inconstitucionalidad, al prolongarse la actual situación de interinidad de los puestos e impedir la movilidad de los funcionarios. **Q18/824**.

- Una ciudadana plantea una queja porque un ayuntamiento le ha informado que le va excluir de la lista de aspirantes a la contratación temporal de trabajadores sociales, por haber renunciado a una oferta de trabajo. Expone que en la actualidad está al cuidado de un menor de tres años, por lo que considera que su renuncia es justificada y debería mantenerse su puesto en la lista. **C18/1655**.

C) En relación con la Universidad Pública de Navarra:

- Un ciudadano formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra, a su juicio, no ha desarrollado ni calificado correctamente las pruebas correspondientes a la convocatoria para la contratación temporal y promoción interna de Licenciados o Graduados en Ciencias de la Información y/o Comunicación. Entre los aspectos denunciados, hace alusión a la duración de la prueba, a la falta de corrección de todas las partes en los casos en que el aspirante no hubiera aprobado una de ellas, al supuesto redondeo de las calificaciones y a las circunstancias en las que uno de los aspirantes ha sido aprobado. **Q18/515**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra, tras reconocer que la contratación de una profesora asociada para impartir la docencia en el curso 2017/2018 fue nula al ostentar él un mejor derecho para acceder a la plaza, ha establecido que, para que el acto de reconocimiento del derecho produzca efectos, tiene la carga de acreditar la compatibilidad entre su ocupación laboral y el horario de la asignatura. Indica que constituye una condición suspensiva, en la medida en que los efectos del acto de reconocimiento han quedado supeditados a una carga acreditativa que, por las fechas en las que se establece, le resulta de cumplimiento imposible y hace decaer dicho reconocimiento. **Q18/381**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra ha cometido presuntas irregularidades en la contratación de personal investigador para un proyecto de investigación. Denuncia, entre otros hechos, que la persona contratada incumple el régimen de incompatibilidades, que no acude al puesto de trabajo, así como que las calificaciones que obtuvo resultan sospechosas. **Q18/797**.

D) Otros:

- Un ciudadano formula una queja en la que manifiesta deficiencias en el proceso selectivo para el acceso al cuerpo de maestros de enseñanza primaria, en la especialidad de educación física, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, de la Comunidad Valenciana. **Q18/622**.

2.9.2. Agricultura y ganadería.

Durante el año 2018 se presentaron 11 quejas relacionadas con la agricultura y la ganadería.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le ha denegado las ayudas a la primera instalación de jóvenes agricultores y al plan de mejora solicitadas, aduciendo una presentación extemporánea de la documentación requerida, habiéndola aportado, no obstante, durante el plazo de prórroga que le había sido otorgado a tal efecto. **Q18/49**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no atiende su solicitud de cubrir parte de una acequia que da acceso a las parcelas de su propiedad, resultante de una concentración parcelaria en Funes, con cargo a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por considerar que constituye una obra de interés agrícola privado. **Q18/372**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Errotz no le ha adjudicado un lote de leña, así como porque no le contesta a un escrito en el que solicita la concesión de dicho lote y, subsidiariamente, la remisión del acta relativa a la adjudicación de 2018 y la resolu-

ción por la que se establece que él no es beneficiario del lote. **Q18/384**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza, no le reconocen como titular de una finca tras una concentración parcelaria. **Q18/550**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, ha declarado la inviabilidad de un proyecto de agricultura ecológica que previamente había sido objeto de la ayuda para la instalación de jóvenes agricultores, así como de la ayuda a inversiones en explotaciones agrarias. Exponen que la objeción manifestada por el departamento al proyecto planteado se produjo de forma tardía, dado que, al aprobarse las subvenciones, alcanzaron la convicción de que dicho proyecto era viable y continuaron con los correspondientes compromisos, actos preparatorios o actos de ejecución. Además, ante la declaración de inviabilidad, propusieron al departamento la adopción de medidas, tales como la celebración de un contrato de colaboración, el desarrollo de acciones de mejora de hábitats o la búsqueda de una ubicación del proyecto alternativa, no habiendo obtenido ningún pronunciamiento al respecto. **Q18/603**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, va a suprimir el actual sistema de comunicación a la Administración del traslado de animales, consistente en la utilización de documentos (autoguías), sustituyéndolo por otro telemático. Expone que dicho cambio en la forma de comunicación supone un perjuicio para los ganaderos afectados, por cuanto que, con anterioridad, podían rellenar los documentos necesarios en su domicilio y presentarlos posteriormente en la Administración, produciéndose el traslado de los animales de un modo más ágil y cómodo para los propios ganaderos. **Q18/618**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, tras un proceso de concentración parcelaria que tuvo lugar en Miranda de Arga, le adjudicó una parcela en la que resulta imposible realizar plantaciones o construir una caseta de apoyo a la agricultura, como consecuencia de las servidumbres existentes sobre la misma y de las piedras de su superficie, que afloraron tras la instalación de una tubería que transcurre por debajo de la parcela. **Q18/681**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no le facilita la información y las aclaraciones que ha solicitado sobre los diferentes cambios que se han producido en la gestión de los aprovechamientos comunales, ni le concede una entrevista con el concejal delegado de la correspondiente área, a fin de tratar la situación de conflicto que viene dándose desde años atrás en relación con este asunto. **Q18/747**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Echávarri le requiere excesiva documentación para acreditar su residencia efectiva en dicho concejo y poder así acceder al aprovechamiento de pastos y a la adjudicación de un lote de leña, alegando que resulta público y notorio que el ciudadano no reside en la localidad. **Q18/764**.

- Varias personas ganaderas y varios municipios ganaderos de Navarra, presentan una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, en el proyecto de Decreto Foral por el que se establecen las condiciones higiénico-sanitarias, de bienestar animal y ordenación zootécnica de las explotaciones ganaderas y sus ins-

talaciones, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, no considera las especificidades que presenta la ganadería tradicional-extensiva o ecológica. Exponen los beneficios que dicho tipo de ganadería reporta para el medio rural, enumeran las repercusiones concretas que la aprobación del proyecto conllevaría para un tipo de ganadería muy arraigado en la Comunidad Foral de Navarra, y solicitan que se haga una diferenciación clara entre el modelo intensivo-industrial y el modelo de ganadería tradicional extensivo, y que, para este último, se elabore otro Decreto Foral con medidas diferentes, adaptadas a la singularidad de las distintas condiciones de manejo y a la ordenación territorial de cada zona. **Q18/790**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella y el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le contestan a varias instancias en las que denuncia los perjuicios que viene sufriendo en dos fincas de su propiedad, como consecuencia de la ejecución de obras de modificación del cauce del río, por los destrozos que había causado una plaga de conejo. Además, no le proporcionan el expediente íntegro de las obras realizadas y no le informan acerca de la indemnización. **Q18/835**.

2.9.3. Bienestar social.

En esta materia, se presentaron **116** quejas. Los principales hechos que motivaron la presentación de las quejas fueron los siguientes:

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

- Una ciudadana presenta una queja porque no resulta beneficiaria para la percepción de ninguna ayuda. **Q18/2**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social le ha practicado a su hijo un embargo sobre cantidades percibidas en concepto de renta garantizada. **Q18/23**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no resuelve su solicitud de restablecimiento de la renta garantizada que tiene reconocida, pese a haberle comunicado la finalización de la actividad laboral que mantenía con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **Q18/29**.

- Una ciudadana presenta una queja porque Hacienda Tributaria de Navarra le ha practicado a su hijo un embargo sobre cantidades percibidas en concepto de renta garantizada. **Q18/33**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la ayuda económica que ha solicitado por no cumplir con el requisito de haber residido en la Comunidad Foral de Navarra al menos con dos años de antelación a la fecha de presentación de la solicitud. **Q18/52**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le requiere el reintegro de cantidades indebidamente percibidas de renta garantizada, derivadas de un error imputable a la Administración en la tramitación de la ayuda, y cuya devolución le resulta dificultosa en tanto no se le facilite una alternativa de pago más cómoda que le permita atender otros gastos. **Q18/58**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le concede, como complemento a la prestación contributiva por desempleo que tiene reconocida, un importe de renta garantizada que le resulta insuficiente, debido al embargo que la Tesorería General de la Seguridad Social le practica sobre esta última. **Q18/70**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado el acceso a la renta garantizada, dado que la convivencia con su pareja supone la toma en consideración de ambos como una única unidad familiar. Asimismo, porque la unidad de barrio de la Txantrea no le ha dispensado una correcta atención, por cuanto no le informó acerca de la existencia de determinadas ayudas de las que podía resultar beneficiaria, que le permitieran afrontar gastos, tales como medicamentos o sillas de ruedas, y a las que actualmente tiene acceso, al haber tenido conocimiento de las mismas por otros profesionales. **Q18/90**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado el complemento de renta garantizada, por haberse acogido a una reducción voluntaria de jornada laboral. Considera que, en consecuencia, se ha generado una situación paradójica, por cuanto podría optar por no trabajar, y percibir, de este modo, un importe de renta garantizada mayor que el complemento solicitado. **Q18/124**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales presupone que la relación de afectividad que actualmente mantiene comenzó con anterioridad al año 2014, por cuanto figuraban ambos empadronados en la misma vivienda. En consecuencia, considerando el Departamento, a efectos de la concesión de renta garantizada, que constituían una única unidad familiar, le requiere el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas de dicha prestación en 2014, 2015 y 2016. **Q18/132**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en hacer efectivo el pago de la renta garantizada que tiene reconocida, correspondiente al periodo comprendido entre noviembre de 2017 y febrero de 2018. **Q18/165**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la percepción de la renta garantizada, al haber computado como ingresos los importes percibidos en concepto de prestación por desempleo, sin atender a que, en realidad, corresponden a una deuda que mantiene y que debe reintegrar. **Q18/181**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales presume que formó una pareja estable con su compañero de vivienda durante los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018, habiendo sido dicho dato ocultado, por lo que ha procedido a exigirle el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas en concepto de renta garantizada durante los referidos meses. **Q18/213**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le abona la renta garantizada que tiene reconocida. **Q18/269**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le deniega el acceso a la renta garantizada u otras ayudas sociales, por no poder acreditar el cumplimiento del requisito referido a la residencia en la Comunidad Foral de Navarra durante, al menos, los dos últimos años. Su ausencia de Navarra por un periodo prolongado trae causa de la pérdida de su tarjeta de residencia, que le ocasionó el retraso de su regreso a España tras un periodo vacacional, viéndose obligada a residir durante más de seis meses en su país de origen. Puede acreditar, no obstante, su residencia en Navarra desde hace más de veinte años, resultando notorio su arraigo. **Q18/278**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha iniciado un expediente de reclamación de cantidades indebidamente percibidas de renta garantizada, cuyo reintegro le resulta imposible efectuar, por cuanto únicamente dispone del salario de su hija. **Q18/299**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido los pagos de la renta garantizada que venía percibiendo, por existir indicios de que no ha cumplido con la obligación como perceptora de esta prestación de aceptar una oferta de empleo si esta se produjese. Indica que el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, efectivamente, le remitió una oferta de empleo que no recibió correctamente por problemas con su teléfono móvil. **Q18/350**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha denegado a su hijo la renta garantizada, por formar parte de una unidad familiar perceptora de esta prestación. Sin embargo, expone que le es imposible abandonar la vivienda y formar una unidad familiar independiente, pues no dispone de ingresos. **Q18/440**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el servicio social de base del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia no le ha proporcionado una información adecuada sobre la tramitación de la renta garantizada. **Q18/532**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le abona la renta garantizada correspondiente a la mensualidad del mes de junio de 2018, por una posible desatención a una oferta de trabajo. **Q18/534**.

- Una ciudadana interpone una queja porque, pese a haber comunicado a la trabajadora social de la unidad de barrio los contratos de trabajo que iba firmando su hijo, esta información no fue trasladada al Departamento de Derechos Sociales. En consecuencia, dicho departamento no suspendió su derecho a percibir la renta garantizada y le reclama la devolución de los ingresos indebidamente percibidos, cuando no tiene ingresos y necesita nuevamente el reconocimiento de esta prestación. **Q18/593**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le reclama una cantidad económica, en concepto de reintegro de la renta garantizada indebidamente percibida durante los años 2014, 2015 y 2016, más el correspondiente recargo de apremio. Expone las dificultades que tiene para hacer frente al total de las cantidades exigidas en un solo pago, por lo que solicita el fraccionamiento de la deuda. **Q18/637**.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Derechos Sociales les ha suspendido el abono de la renta garantizada, como consecuencia de no haber atendido varios llamamientos realizados para acceder a un puesto de trabajo. Exponen que las notificaciones fueron efectuadas a una dirección errónea, por lo que no tuvieron constancia de las mismas. Se encuentran en una situación de total vulnerabilidad, pues tienen cuatro menores a su cargo, cuyas necesidades no pueden cubrir sin la mencionada prestación. **Q18/677**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales presume que formó una pareja estable, es decir, que convivió de un modo análogo al conyugal, con su compañera de vivienda desde el 1 de noviembre de 2017 al 28 de febrero de 2018, habiendo ocultado dicho dato, por lo que le exige el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas en concepto de renta garantizada durante los referidos meses. El ciudadano niega dicha presunción y afirma que convivió con la persona con la que compartía

vivienda por motivos fundamentalmente económicos. **Q18/693**.

- Un ciudadano formula una queja porque se le ha practicado un embargo de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada, como consecuencia de una deuda que mantiene con la Seguridad Social. **Q18/775**.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque varios organismos, a través de la empresa Geserlocal, les vienen practicando diversos embargos de la renta garantizada y de la pensión no contributiva que tienen reconocidas, pese a estas constituir rentas de carácter inembargable. Sin embargo, tras poner en conocimiento de dicha empresa el origen del ingreso, los embargos les son reembolsados. Dada esta práctica habitual, y a fin de evitar continuas reclamaciones, consideran pertinente que se ejerza una mayor supervisión sobre la Administración pública de la inembargabilidad de una cuenta corriente constituida como patrimonio protegido. **Q18/788**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido la renta garantizada que venía percibiendo, como consecuencia de haber causado baja voluntaria en el empleo que mantenía como cuidadora de unos niños. Sin embargo, la ciudadana expone que dicha baja se ha derivado de una causa de fuerza mayor, pues, debido a un problema de salud que se estaba agravando, se veía obligada a ausentarse frecuentemente del trabajo. Es madre soltera y, sin la renta garantizada, se encuentra con serias dificultades para cuidar a sus hijos y afrontar el alquiler. **Q18/808**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido el abono de la renta garantizada que tiene reconocida, como consecuencia de haber desatendido una oferta de trabajo del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. El ciudadano ha comprobado, no obstante, que las notificaciones le han sido efectuadas a una dirección errónea, pese a haber comunicado a la Administración modificaciones en sus datos de contacto. Se encuentra en una situación de fuerte necesidad, puesto que no dispone de otros ingresos que le permitan hacer frente a gastos como el alquiler. **Q18/913**.

- Una ciudadana formula una queja por la delicada situación en la que se encuentra. Expone que estaba en situación de incapacidad temporal cuando finalizó su contrato de trabajo. En la actualidad tiene unos ingresos económicos de 400 euros y debe abonar una importante cantidad económica en concepto de pensión de alimentos de sus hijos, quedándose sin dinero para poder subsistir. **C18/1326**.

B. En relación con la protección a la infancia y la adolescencia

- Un ciudadano presenta una queja mediante la que traslada su preocupación por la falta de reconocimiento de la filiación de su hijo nacido en octubre de 2017, y mediante la que denuncia la posible situación de desprotección en la que puede encontrarse. **Q18/97**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales alega no resultar competente para intervenir en el expediente de desprotección de su sobrina menor, al no residir esta actualmente en Navarra, pese a haber sido dicha situación de riesgo denunciada por el servicio social de base del Ayuntamiento de Viana, localidad donde venía residiendo y está escolarizada. **Q18/205**.

- Un ciudadano interpone dos quejas 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. Entre las cuestiones expuestas al respecto, denuncia el desempeño de traba-

jos por los internos sin ser dados de alta en la Seguridad Social y percibiendo remuneraciones insuficientes, el incumplimiento de la normativa reguladora de prevención de riesgos laborales, el sometimiento a registros integrales, lo que supone una gran humillación para los menores, la presencia de sustancias estupefacientes en el centro y el mal estado de la comida. **Q18/270** y **Q18/271**.

- Una ciudadana presenta una queja porque su hija lleva desaparecida un mes del centro de menores en el que se encuentra. **Q18/307**.

- 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. Entre las cuestiones expuestas al respecto, denuncia la ejecución de obras en el centro que vienen siendo desempeñadas por los menores bajo amenazas de castigo. **Q18/354**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le expide una autorización de salida a su hijo, quien se encuentra en un centro de cumplimiento de medidas judiciales, que le permita acudir al centro de salud para serle realizada la exploración médica que precisa. **Q18/356**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas adecuadas para la protección de sus hijas, quienes vienen atravesando una posible situación de desprotección, resultado de la influencia recibida de la madre, de su entorno familiar, de la trabajadora social e incluso del centro escolar. **Q18/454**.

- Una ciudadana interpone una queja porque desea recuperar la custodia de su hija que ostenta el Gobierno de Navarra. **Q18/619**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, habiendo sido, recientemente, sus hijos declarados en situación de desamparo, no establece un régimen de visitas para posibilitar el mantenimiento del vínculo con los menores, así como porque no le mantiene informada sobre las decisiones que se adoptan en relación con sus hijos. **Q18/623**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales mantiene una actitud pasiva ante la falta de escolarización de varios menores de edad. Expone que las familias de estos menores están residiendo en Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar), en un espacio cedido por Cruz Roja, en el marco de un programa de asilo. Dichas familias se encuentran pendientes de un destino definitivo y, en algunos casos, la asignación de dicho destino se está retrasando por cuatro o cinco meses. Durante el tiempo de espera, añade, Cruz Roja no ofrece un lugar para que estas familias se empadronen, con lo cual los niños están sin escolarizar. **Q18/720**.

- -Un ciudadano presenta una queja porque un punto de encuentro familiar de Calahorra (La Rioja) le ha dispensado un trato que considera inadecuado, así como porque incumple el auto judicial por el que se establece cautelarmente el régimen de visitas con su hija. **Q18/8/16**.

- Una ciudadana formula una queja porque una Entidad Colaboradora en Adopción Internacional (ECAI) que le tramitaba un procedimiento de adopción de una menor en India, pese a que dicha adopción llegó a constituirse jurídicamente, no actuó adecuadamente ante los problemas que se produjeron con la menor durante su estancia en este país, los cuales determinaron que su adopción y su traslado a España devinieran inviables. **Q18/817**.

- Una ciudadana formula una queja porque el punto de encuentro familiar de Mendebaldea

gestiona de una forma irregular las medidas determinadas en el procedimiento de familia, guarda, custodia o alimentos, que siguió judicialmente. En concreto, hace referencia al contenido de varios informes de observación y de incidencias, al incumplimiento del horario impuesto judicialmente, al reparto de las vacaciones por ambos progenitores, a las sesiones de juego, al trabajo con objetivos y continuidad del recurso, así como al trato recibido por una coordinadora y una técnico de dicho punto de encuentro familiar. **Q18/907**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado su solicitud de ayuda económica para sufragar los gastos que conlleva el acogimiento de su sobrina. **C18/1611**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le permite participar conjuntamente en un procedimiento de adopción y en uno de acogimiento familiar. Expone que está tramitando un procedimiento de adopción, habiendo resultado favorable su valoración de idoneidad para la misma. Dado que hay previsión de que el procedimiento aún pueda demorarse tres años, se encuentra interesada en el acogimiento familiar. Sin embargo, se le ha indicado la incompatibilidad de ambas figuras, circunstancia que, a su juicio, carece de sentido en su caso, por cuanto ya posee un certificado de idoneidad y la adopción va a tardar en materializarse. **C18/1612**.

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

- Un ciudadano formula una queja porque se ha trasladado a su madre de habitación en la residencia para la tercera edad en la que se encuentra. **Q18/81**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le abona la mensualidad correspondiente a marzo de la prestación vinculada a la plaza residencial que tiene concedida. **Q18/233**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica a su marido, de 88 años de edad, con graves problemas de movilidad e ingresado en una residencia de Tafalla, una plaza residencial próxima a su domicilio, situado en la localidad de Berriozar, donde actualmente residen sus familiares más próximos. **Q18/239**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le concede una plaza, pública o concertada, de atención residencial para personas mayores próxima a su entorno vital. **Q18/302**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no garantiza que su madre pueda seguir acudiendo al centro de día, al no reducirle la tarifa por circunstancias excepcionales, así como porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una reclamación presentada en la que muestra su disconformidad con el servicio de atención domiciliaria que se le viene prestando. **Q18/405**.

- Una ciudadana formula una queja porque el servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le dispensa a su madre una asistencia, a su juicio, inadecuada, por cuanto ha podido comprobar deficiencias en la misma, tales como, impuntualidad en la entrada y salida del personal, rapidez por terminar el trabajo, rotura de mobiliario, falta de limpieza o múltiples moratones en los brazos de su madre. **Q18/414**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en adjudicar a su madre una plaza concertada en una residencia de Pamplona-Iruña

o comarca. Presentó una nueva instancia, sin que haya obtenido respuesta. **Q18/437**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado a su padre el servicio de atención domiciliaria, como consecuencia, según se le ha informado, del comportamiento inadecuado que este mantenía cuando se encontraba en el año 2015 bajo el cuidado del personal social. **Q18/465**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado a su padre el acceso a una plaza residencial, al superar su capacidad económica el importe máximo establecido para personas dependientes. Se encuentra disconforme con la valoración efectuada de su situación económica, la cual no atiende a su capacidad real, por cuanto se ha considerado como parte de su patrimonio, además del importe obtenido de la venta de una vivienda, la diferencia entre el valor de dicha vivienda a efectos del impuesto de patrimonio y la cantidad efectiva resultante de la venta. **Q18/489**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le concede a su madre una insuficiente cantidad en concepto de ayuda económica para cuidados en el entorno familiar. **Q18/694**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le reclama el pago de una deuda, contraída con la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, en concepto de complemento del coste de una plaza que ocupó un familiar en una residencia. El ciudadano expone que no le corresponde abonar dicha deuda, entre otras razones, porque el periodo que se grava es coincidente con una estancia temporal de recuperación que disfrutaba su familiar, siendo esta estancia un servicio subvencionado por el Gobierno de Navarra. **Q18/802**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado el servicio de atención domiciliaria, que precisa, tras una intervención quirúrgica, de forma gratuita. Expone que no dispone de medios económicos suficientes para sufragar los distintos gastos y, además, costear la contratación de una persona que le ayude. **Q18/804**.

- Una ciudadana presenta una queja porque recibió un trato que considera inadecuado por parte del personal de una residencia para la tercera edad de Tafalla. **Q18/809**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le conceden a él y a su mujer el servicio de atención domiciliaria. Son un matrimonio de edad avanzada, teniendo ambos reconocida una discapacidad. Expone que tienen contratada a una persona que les ayuda con las tareas diarias, no obstante, el tiempo que acude a su domicilio resulta insuficiente, no pudiendo permitirse económicamente el aumento de su horario laboral. Dado que su mujer requiere de atención constante, precisan que se les conceda el servicio de atención domiciliaria o, subsidiariamente, una ayuda económica que les facilite la contratación de la persona empleada. **Q18/836**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le presta a su madre un servicio de atención domiciliaria que no responde a sus necesidades. Expone que el horario de visita de los sábados, domingos y lunes, es tan temprano, que no se le da de comer, por lo que solicita que las visitas se realicen en la misma franja horaria que el resto de días. Además, ha prestado al personal tres juegos de llaves para evitar que su

madre tenga que abrirles la puerta. Sin embargo, la mayor parte de los días acuden al domicilio sin ellas. Por otra parte, desde hace meses que viene solicitando que los sábados también se le dispense a su madre el servicio de cena y medicación, no habiendo recibido respuesta a esta petición. **Q18/898**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios de Huarte y Valle de Esteribar le ha incrementado a su marido las cuotas que abona por participar en los talleres de memoria y psicomotricidad del servicio de jubiloteca de Huarte-Uharte. Manifiesta que el importe a satisfacer se ha multiplicado por cinco en los últimos cuatros años, no habiendo variado sus ingresos, resultándole cada vez más complicado hacer frente a las cuotas. **Q18/906**.

D. En relación con la protección de las personas con discapacidad

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no adopta las medidas pertinentes para garantizar el acceso al transporte interurbano, en condiciones de igualdad, de las personas usuarias de sillas de ruedas. Refiere que los autobuses que cubren las rutas interurbanas de Navarra no disponen, en general, de los mecanismos necesarios que permitan el acceso de quienes utilizan sillas de ruedas, siéndoles únicamente ofrecido el servicio en horarios determinados. **Q18/192**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña mantiene una actitud pasiva ante el peligro que entraña para los clientes de un local hostelero el incumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y accesibilidad. **Q18/194**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona facilita únicamente mediante rótulos la información de las distintas paradas a bordo de los autobuses del transporte público comarcal. Propone, al efecto de atender las necesidades de quienes sufren disminución en la visión, la implantación de un sistema de megafonía, siguiendo el ejemplo de otras ciudades. **Q18/202**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona dispone de contenedores de basura con las bocas de entrada muy elevadas, resultando inaccesibles para las personas usuarias de sillas de ruedas, quienes ven mermada su autonomía personal al verse obligadas a solicitar ayuda para depositar la basura. **Q18/203**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, en la valoración del grado de discapacidad, no le reconoce la dificultad para utilizar transportes públicos colectivos, pese a las dificultades de movilidad que padece, que le obligan a utilizar una silla de ruedas cada vez que sale de su domicilio. **Q18/252**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales no le facilitan su acceso a un centro o su inclusión en programas de formación, capacitación e incorporación sociolaboral que le permita una integración social y laboral normalizada. **Q18/430**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha efectuado una valoración de su grado de discapacidad con la que no se encuentra conforme, y no reconoce su movilidad reducida. **Q18/479**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no ha emitido el certificado del grado de discapacidad solicitado por uno de ellos, desde la fecha de solicitud. **Q18/508**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha reconocido a su hija de nueve años de edad un grado de discapacidad con el que no está conforme. Solicita su revisión, con la finalidad de poder acceder a los diferentes recursos disponibles para las personas con discapacidad. **Q18/514**.

- Un comité representante de personas con discapacidad en Navarra formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Desarrollo Económico no le identifican como entidad representativa de la economía social, por no estar integrado en la Confederación Empresarial de Economía Social en Navarra (CEPES Navarra). Expone que no han contado con su colaboración en la elaboración del Plan Integral de Economía Social de Navarra 2017-2020, y que no puede verse beneficiado de las medidas de ejecución del plan, como subvenciones o financiación. **Q18/558**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica a su hijo una plaza en un servicio de atención residencial para personas con discapacidad intelectual, en este caso, en un piso tutelado o funcional, pese a que hace ya tres años que dicho departamento le comunicó el acto de reconocimiento del derecho al servicio. **Q18/717**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas oportunas ante las dificultades a las que se enfrenta para poder aprender euskera y acreditar el nivel de conocimiento oficial de dicho idioma. Expone que es una persona sorda usuaria de la lengua de signos y necesita que un intérprete de dicha lengua le asista en las clases de euskera, en las que está interesada en matricularse. Por otra parte, solicita determinadas adaptaciones en las pruebas de acreditación del nivel de conocimiento oficial de euskera, como las que pudo disfrutar al acreditar el nivel de inglés en Cambridge English. **Q18/721**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha concedido un escaso tiempo adicional para realizar la prueba escrita prevista dentro de la convocatoria de 2018 para la obtención del Título de Aptitud de Conocimiento de Euskara (EGA). Dado el grado de discapacidad que tiene reconocido, con afectación motriz sobre todo en las manos, solicitó la adaptación de medios y tiempos prevista en la convocatoria, siéndole reconocido un tiempo adicional que considera insuficiente. **Q18/785**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales mantiene una actitud pasiva ante los descuentos que, en caso de falta de asistencia, Elkarkide practica en las becas mensuales abonadas a los trabajadores ocupacionales, pese a estar estas faltas justificadas. A su juicio, resulta una injusticia que una empresa sensible con colectivos desfavorecidos tome este tipo de actuaciones. **Q18/813**.

- Una ciudadana formula una queja porque la Casa de Cultura del barrio de Loiola, en la localidad de Donostia-San Sebastián, dispone de una sala de lectura cuyo acceso a través de escaleras resulta imposible para personas con movilidad reducida. **Q18/882**.

E. En relación con la tutela de personas incapacitadas:

- Una ciudadana presenta una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no ha prestado a una conocida ya fallecida una atención adecuada, y no ha llevado a cabo, en el ejercicio de su tutela, una gestión apropiada de sus recursos económicos. **Q18/127**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no presta a su hijo una atención adecuada, y no ha llevado a cabo, en el ejercicio de su tutela, una gestión apropiada de sus recursos económicos. **Q18/240**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no atiende satisfactoriamente a su sobrino en el ejercicio de la tutela que ostenta, y no adopta las medidas pertinentes para comprobar las inadecuadas e insostenibles condiciones de salubridad en las que reside. **Q18/242**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no presta a su hermana una atención adecuada, y no ha llevado a cabo, en el ejercicio de su tutela, una gestión apropiada de sus recursos económicos. **Q18/330**.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no les presta, en el ejercicio de su tutela, una atención adecuada, y no les proporciona una mayor autonomía que les permita, como pareja, su desarrollo personal. **Q18/343**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no le presta, en el ejercicio de su tutela, una atención adecuada. Expone que ha contratado sin su consentimiento un seguro de decesos, que no le facilita la comunicación con sus familiares y que no le permite residir con su madre, quien requiere de sus cuidados. **Q18/400**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no le presta, en el ejercicio de su tutela, una atención adecuada. Expone que le concede mensualmente una cantidad económica que le resulta insuficiente, no le gestiona correctamente la documentación y le asignó una persona para asistirle en las tareas cotidianas que apenas conoció antes de entrar en su domicilio. **Q18/449**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no le informa adecuadamente de la gestión que, en el ejercicio de la tutela de su hermano, lleva a cabo de su patrimonio. **Q18/828**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, en el ejercicio de su tutela, gestiona sus recursos económicos de una forma que considera inadecuada. Hace referencia a la insuficiente asignación mensual, al cobro de una determinada cantidad sin previo aviso, así como a la imposibilidad de su mujer de acceder a la cuenta bancaria, pese a ser cotitular de la misma. Además, denuncia la escasa atención prestada por la fundación a él y a su abogada. Por otra parte, muestra su disconformidad con un informe elaborado por los servicios sociales de Egüés en 2015, que determinó la remoción de su esposa como tutora, acordada por auto judicial. **Q18/912**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, en el ejercicio de la tutela de su hermano, le presta una atención que debería garantizarle más dedicación, preocupación e interés. Expone que la familia todavía no conoce a la tutora que le fue asignada hace cuatro años, ni se tramita una solicitud presentada para trasladarle a un centro cercano a Pamplona-Iruña. Además, considera que la cantidad diaria asignada a su hermano le resulta insuficiente para cubrir gastos urgentes. **Q18/948**.

- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque no estan conformes con la forma en que su

hermana está ejerciendo su tutela y desean proceder a su remoción. **C18/77** y **C18/85**.

F. En relación con la protección a las familias:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti no prevé la aplicación de tarifas reducidas al colectivo de familias monoparentales usuarias de la Ciudad Deportiva de Artica. **Q18/380**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado su solicitud de ayuda de maternidad como madre trabajadora de un hijo menor de tres años, al haberse suprimido la concesión de la misma en 2009. Considera que las madres navarras reciben un trato discriminatorio por cuanto que dicha ayuda está actualmente contemplada en el resto de comunidades autónomas. **Q18/385**.

- Dos ciudadanas presentan dos quejas porque el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social no reconoce el título de familia numerosa a familias monoparentales con dos hijos. **C18/888** y **Q18/455**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a su solicitud de retirar el Monumento a la Familia colocado en las inmediaciones del Civican de la avenida Pío XII, para su sustitución por otro que represente todos los modelos de familia, así como a la figura de la mujer y del hombre en un plano de igualdad. **Q18/789**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le reconoce la condición de familia numerosa a él y a sus cuatro hijos menores, debido a que, junto con ellos, viven su esposa y el hijo de esta, quienes carecen de NIE. **Q18/916**.

G. En relación con la igualdad entre hombres y mujeres:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales excluye a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro de la convocatoria de subvenciones a conceder por el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua en el año 2018 a empresas con actividad en la Comunidad Foral de Navarra para la implantación o reactivación de sus planes de igualdad entre mujeres y hombres. **Q18/287**.

H. En relación con la violencia de género:

- Un ciudadano interpone una queja mediante la que traslada la situación de indefensión en la que se encuentra, como consecuencia del procedimiento que le fue incoado por un presunto delito de violencia doméstica y de género, lesiones y maltrato familiar, cuya causa fue posteriormente archivada. Asimismo, denuncia la falta de rectificación en la versión digital de un periódico de tirada autonómica de datos incorrectos y no contrastados sobre el caso, y solicita la modificación de la normativa reguladora de la violencia de género, de forma que se prevean los supuestos en los que el hombre es la persona maltratada, debiéndole serle otorgada la misma protección actualmente reconocida a las mujeres. **Q18/108**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le informa y asesora convenientemente a través de la unidad de barrio de la Rochapea acerca de los derechos que le asisten y de las prestaciones de las que puede resultar beneficiaria, disponiendo de un certificado del Gobierno de Navarra que la declara como víctima de violencia de género. **Q18/321**.

- Una ciudadana víctima de violencia de género presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le concede un certificado oficial que acredite el carácter asistencial de su perro que le permita el acceso a todos los lugares públicos. Solicita que se equiparen los perros de asistencia en materia de violencia de género a los perros guía de personas con discapacidad, en lo que al acceso y acompañamiento en lugares públicos se refiere. **C18/840** y **Q18/433**.

I. En relación con el colectivo LGTBI:

- Un ciudadano interpone una queja porque una expresión utilizada por un participante en una reunión de trabajo en el Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales, resultó, en su opinión, LGTBI-fóbica y muy ofensiva, hecho que fue puesto de manifiesto a la persona que la realizó, quien, inmediatamente, pidió disculpas. **Q18/472**.

J) En relación con la protección de personas de la minoría gitana:

- Una asociación que lucha contra el racismo y la xenofobia formula una queja porque el Ayuntamiento de Murillo el Fruto ha aumentado de una forma desproporcionada las tarifas por el uso de locales municipales. Considera dicho aumento como una medida discriminatoria y disuasoria motivada por el origen étnico de la población usuaria de los mismos, y, como una medida opuesta al papel fundamental de las administraciones públicas de promover espacios de ocio y encuentro accesibles, fomentando la convivencia desde el respeto a la diversidad. **Q18/44**.

- Una asociación presenta una queja porque varios locales de ocio situados en el casco viejo de Pamplona-Iruña han denegado el acceso a personas de origen gitano. **C18/191**.

K) En relación con prestaciones económicas con finalidad social:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a su solicitud de concesión de una ayuda de emergencia social que le permita sufragar el coste de una intervención odontológica que ha requerido de modo urgente. **Q18/166**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le reconoce el derecho a percibir ninguna ayuda económica, tras toda una vida dedicada al cuidado de otras personas. **Q18/295**.

- Una ciudadana interpone una queja porque, pese a su avanzada edad y a la falta de ingresos, el Departamento de Derechos Sociales y la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base del Valle del Queiles no le reconocen el derecho a la percepción de ayudas económicas. **Q18/353**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha ido progresivamente disminuyendo las cantidades que percibe en concepto de pensión no contributiva de invalidez y, en función de ella, de renta garantizada, así como porque no le expide la certificación que precisa relativa a la dinámica de las prestaciones reconocidas, modificadas y abonadas por el citado departamento a lo largo de estos últimos años. **Q18/355**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le concede una ayuda económica para poder sufragar la compra de un audífono y una dentadura para su mujer, así como porque no atiende su solicitud de cambio de unidad de barrio. **Q18/436**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la concesión de una ayuda económica extraordinaria, porque, una vez valorado el tipo de necesidad, la urgencia de la misma y su situación socioeconómica, no aprecia en grado suficiente la concurrencia de circunstancias excepcionales, así como porque no es mayor de 18 años y menor de 65 años. Considera discriminatorio el requisito de la edad, por cuanto deja al margen a un colectivo muy amplio y vulnerable, colectivo que debiera resultar especialmente protegido. **Q18/438**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le concede una ayuda por el cuidado de su madre que considera insuficiente. **Q18/638**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le deniega todo tipo de ayuda, tanto económica como de vivienda, por residir en una vivienda junto a unos familiares. Sin embargo, estos no pueden ayudarle económicamente. Expone que vive en un estado de extrema necesidad y urgencia, y los servicios sociales no encuentran una salida o respuesta para su situación y la de aquellas personas que, como él, están censadas en un domicilio familiar común, no pudiendo, en consecuencia, acceder a ayudas que satisfagan sus necesidades básicas. **Q18/690**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, al haberle minorado la cantidad abonada en concepto de anticipo de la deducción fiscal por pensión de viudedad, ha provocado que vea reducido el montante total percibido de dicha pensión. **Q18/714**.

- Un ciudadano presenta una queja porque, desde hace más de tres años, el Departamento de Derechos Sociales no le abona a su madre una pensión no contributiva. **C18/1455**.

L) En relación con la atención prestada por los Servicios Sociales:

- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Cintruénigo y Fitero no adopta las medidas adecuadas ante los conflictos que mantiene con el personal del servicio de atención domiciliaria que atendía a sus padres. **Q18/201**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien le ha denegado su solicitud de cambio de la trabajadora del servicio de atención domiciliaria que asiste a sus padres en Etxauri, al considerar que la profesionalidad de la empleada está suficientemente probada y las relaciones con los ancianos es correcta. **Q18/209**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la unidad de barrio de San Jorge da validez a un negligente diagnóstico médico elaborado por el psiquiatra de su hijo sobre ella. Le consta que, pese a que la información que contenía dicho diagnóstico fue cancelada, todavía figuran los datos en la unidad de barrio, los cuales son utilizados por el personal en las entrevistas con su hijo. **Q18/822**.

2.9.4. Bienes de las Administraciones públicas.

Durante el año 2018, se han presentado **11** quejas en materia de bienes de las Administraciones públicas. Su contenido ha sido el siguiente:

- Un sindicato de una comunidad de regantes de Navarra interpone una queja porque el Ayuntamiento de Alfaro (La Rioja) no ejecuta las labores de reparación necesarias en el puente situado en un camino de titularidad municipal. **Q18/150**.

- Una ciudadana presenta dos quejas porque el Concejo de San Vicente (Urraul Bajo) no le facilita contestación a sus solicitudes de información relativas, por un lado, a la utilización de un aprisco de la localidad y, por otro, a la ejecución de los trabajos de limpieza y mantenimiento de terrenos y caminos municipales. **Q18/218** y **Q18/219**.

- Una comunidad de propietarios presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Hacienda y Política Financiera no adoptan medidas efectivas ante la falta de regulación y las consecuencias que puedan derivarse de la ocupación del Palacio del Marqués de Rozalejo. La comunidad no se encuentra disconforme con dicha ocupación, sino que se muestra preocupada por el riesgo de accidentes o por las vibraciones de la música, que contribuyen al aumento de las fisuras de las paredes, surgidas por la ejecución de obras en el interior del edificio. **Q18/228**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no le contesta a un escrito presentado, en el que denunciaba unas afecciones sobre un camino de titularidad municipal por parte de un propietario de una parcela colindante a dicho camino. **Q18/333**.

- Una asociación ecologista presenta dos quejas porque el Ayuntamiento de Arguedas le ha emitido sendos actos administrativos de reclamación del pago de los cánones de cesión de varias parcelas, pese a haber renunciado la asociación al uso de dichos terrenos por falta de recursos económicos. **Q18/378** y **Q18/379**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Latasa no procede a regularizar la normativa para el uso de una máquina retroexcavadora que fue adquirida para la realización de labores propias en dicho Concejo. Según expone, no se le permite hacer uso de la citada máquina, sino que se le exige la contratación de una persona determinada. **Q18/457**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le contesta a un escrito presentado en el que solicita el reconocimiento, a su favor, de una parcela ubicada en Romanzado que figura como bien comunal, a fin de que se genere una nueva parcela catastral de su titularidad. **Q18/680**.

- Una empresa que realiza práctica deportiva con airsoft en una parcela comunal que linda con un coto de caza, presenta una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri ha denegado su solicitud de exclusión del plan cinegético de parte de la parcela colindante, y, además, les ha prohibido practicar su deporte los domingos de la temporada de caza. Por ello, solicitan una actuación mediadora de la institución con la asociación de cazadores a fin de llegar a un acuerdo entre ambas partes. **C18/1590**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Ayuntamiento de Torres del Río ha colocado, sin previo aviso, un tablón de anuncios municipal en la fachada de una nave de su propiedad. **C18/1656**.

2.9.5. Comercio y consumo.

En esta materia se han presentado **16** quejas en el año 2018, con el siguiente contenido:

- Una ciudadana interpone una queja porque una compañía telefónica le ha cobrado una factura de teléfono correspondiente a un amigo, sin que haya prestado su consentimiento para ello. **Q18/15**.

- Una asociación de consumidores interpone tres quejas porque el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra ha procedido al archivo de tres denuncias relativas a la imposición de cláusulas abusivas por parte de entidades bancarias. **Q18/51, Q18/272** y **Q18/447**.

- Una ciudadana formula una queja porque tiene desconocimiento de los motivos que han llevado a una entidad bancaria a denegarle una financiación solicitada. **Q18/129**.

- Una ciudadana interpone una queja porque una entidad bancaria ha puesto en venta las naves en las que desarrolla su actividad de venta de muebles y carpintería, adquiridas por la entidad tras un procedimiento de ejecución hipotecaria. **Q18/134**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra no le contesta a una reclamación presentada relativa al bloqueo de su cuenta de apuestas. **Q18/484**.

- Un ciudadano presenta una queja porque una empresa de gestión de recobros le llama incesantemente a horas intempestivas para reclamar el pago de una deuda que aseguran contrajo su padre ya fallecido, y que dicen le corresponde abonar en calidad de heredero. **Q18/511**.

- Una ciudadana interpone una queja porque personal de una entidad financiera le ha dispensado un trato que considera inadecuado, así como porque le ha cobrado una cantidad excesiva por suprimir a su padre como titular de una cuenta bancaria. **Q18/589**.

- Una ciudadana presenta una queja porque una entidad aseguradora no le facilita información en relación con las condiciones generales y las cláusulas especiales estipuladas en el seguro de hogar suscrito por su madre. **Q18/617**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le contesta a una instancia en la que solicita que se le asocie el boletín de instalación de gas de su propiedad al punto de suministro de la instalación de gas natural que abastece su vivienda y negocio. **Q18/653**.

- Una asociación de consumidores interpone una queja porque el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra ha procedido al archivo de una denuncia relativa a la imposición de cláusulas abusivas por parte de una entidad bancaria. Denuncia el deber de su asociada de pagar todos los gastos de constitución de una hipoteca, el desproporcionado interés de demora establecido, así como la posibilidad de la entidad bancaria de vencer anticipadamente el préstamo completo por el impago de una cuota. **Q18/850**.

- Un ciudadano interpone una queja porque una compañía eléctrica le ha comunicado un incremento en las tarifas de electricidad que considera abusivo, pues, en comparación con las cuotas que viene abonando, le supone un incremento del 11,8% y del 36,6% para las tarifas de día y de noche, respectivamente. Al contactar con la compañía eléctrica para mostrar su disconformidad, se le ha ofertado la contratación de tarifas más asequibles, las cuales, no obstante, son resultado de una oferta engañosa. Expone que el proceder de las empresas eléctricas posiciona a los clientes en una situación de indefensión. **Q18/865**.

- Una ciudadana interpone una queja porque una empresa de servicios de telefonía móvil le requiere el pago de una factura que ya ha sido abonada. **C18/725**.

- Un ciudadano presenta una queja porque una empresa suministradora de electricidad

le reclama una deuda relacionada con un contrato en el que se falsificó su firma y su identidad como propietario del inmueble. **C18/1273**.

- Un ciudadano plantea una queja porque su entidad bancaria le cobra 52 euros mensuales por un seguro de vida con los que no se encuentra conformes, por cuanto ya tiene contratado este servicio con otra entidad. **C18/1691**.

2.9.6. Cultura.

En materia de cultura se han presentado **3** quejas en el año 2018, con el siguiente contenido:

- Una ciudadana presenta una queja porque la Institución Príncipe de Viana no le contesta a su solicitud de que en la ficha del Inventario de Patrimonio Histórico de Navarra se modifique la denominación de su propiedad y negocio. **Q18/707**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud ha actuado de forma arbitraria, en relación con la gestión de un festival de danza, al no basar las decisiones tomadas, como la relativa a su falta de continuidad con la dirección artística del mismo, en datos objetivos y contrastados, lo que ha repercutido en que se vea menoscabado de forma injustificada su prestigio profesional. **Q18/732**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud no adopta las medidas pertinentes ante el deficiente estado de conservación en que se encuentra el Monasterio de Yarte, situado en Lete (Iza-Itza), declarado Bien de Interés Cultural de Navarra. **Q18/832**.

2.9.7. Deporte.

En esta materia se presentaron **4** quejas, con el siguiente contenido:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar organiza multitud de carreras ciclistas que generan perjuicios a los residentes de las calles por las que estas transcurren. Expone que se ven obligados a permanecer en el domicilio durante horas, o, en el exterior, hasta la finalización del evento. **Q18/635**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Baztan no le contesta a una solicitud de información relativa al régimen en el que se otorgó o cedió la gestión del frontón Anarabia de Irurita. **Q18/657**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Patronato Municipal de Deportes de Burlada-Burlata no ha admitido a su hija en el curso de natación. Esta lleva tres años acudiendo a las clases de natación organizadas por dicho patronato, por lo que considera injusto que no se priorice en la matriculación a los menores que ya vienen realizando la actividad en cursos anteriores. **Q18/731**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Concejo de Artica dificulta a un club deportivo de patinaje la realización de reservas en el frontón, que le permita desarrollar la actividad. Pese a conocer la existencia de disponibilidad, se le niega la utilización del frontón, no pudiendo los niños y niñas disfrutar de este deporte. **Q18/909**.

2.9.8. Educación.

En materia de educación se presentaron **96** 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 Ayuntamiento de Allo ha adoptado la decisión de mantener una plaza reservada para su hijo en la escuela infantil de la localidad, una vez acordada la baja en el centro. **Q18/160**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la escuela infantil de Tudela a la que acudía su hijo, ha realizado un informe cuyo contenido, según expone, le ha perjudicado en la atribución de la guarda y custodia del menor en el procedimiento de separación que se sigue en el Juzgado. **Q18/211**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no revisa la posible presentación de documentación fraudulenta en el procedimiento de preinscripción en las escuelas infantiles (declaraciones de la renta, contratos de trabajo o certificados de empadronamiento), con la finalidad de obtener la correspondiente puntuación en el baremo por dichos aspectos, así como porque no comprueba que en septiembre, mes en que comienza el curso en las escuelas infantiles, las familias siguen ostentando la misma puntuación de la baremación realizada en marzo. **Q18/316**.

- Una asociación de padres y madres de una escuela infantil interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no acepta los cheques guardería de una empresa como forma de pago. **Q18/793**.

- Una ciudadana plantea una queja por la comisión dineraria que les cobra una empresa intermediaria por la utilización de "cheques guardería" para el pago de la Escuela Infantil privada a la que acude su hijo. **C18/691**.

B) En relación con la admisión a centros (a partir de tres años):

- Diez familias presentan varias quejas porque el Departamento de Educación ha establecido para la escolarización en Educación Infantil y Educación Primaria para el curso 2018/2019 una ratio máxima de veinticinco alumnos por aula, produciéndose una discriminación para las familias con hijos escolarizados en distintos centros que tienen la voluntad de agruparlos en la red concertada, y solicitan, con el fin de dar cobertura a esta situación, la aplicación de una medida transitoria. **Q18/45, Q18/48, Q18/54, Q18/62, Q18/63, Q18/99** y **Q18/109**.

- Diez familias presentan varias quejas porque el Departamento de Educación no ha admitido a sus hijos e hijas en el centro escolar escogido para su escolarización. Entre las cuestiones y peticiones expuestas al respecto, solicitan la ampliación de la ratio máxima de alumnos por grupo, de forma similar a lo actuado en cursos precedentes, para estimar todas o la mayor parte de las solicitudes y proteger así el derecho a la libertad de elección del centro. Además, discrepan con que se otorgue puntuación por el lugar de trabajo de los progenitores, por cuanto en algunos centros se hace muy difícil el acceso por la existencia de muchas empresas cercanas, y solicitan la revisión de las solicitudes, por exigirse para la acreditación de este criterio la presentación de un documento que estiman no oficial y falsificable. Muestran su disconformidad con la puntuación que se otorga a familias numerosas o por disponer de rentas bajas. Por último, cuestionan la forma de realización del sorteo, consistente en tomar un único apellido como método de corte, favoreciendo, de este modo, a alumnado con apellido "común", por la mayor probabilidad de resultar electo su apellido. **Q18/119, Q18/121, Q18/122, Q18/128, Q18/130,**

Q18/135, Q18/137, Q18/139, Q18/142 y **Q18/153**.

- Una ciudadana interpone dos quejas porque el Departamento de Educación, al dictar la Resolución 629/2017, de 26 de diciembre, del Director General de Educación, dentro del procedimiento de admisión de alumnado en centros escolares, ha incurrido en la vulneración de una disposición normativa de rango superior, la Orden Foral 141/2016, de 29 de diciembre, del Consejero de Educación. El Departamento ha incluido, en la regulación del criterio complementario de proximidad lineal, la distancia existente entre el centro solicitado y el lugar efectivo de trabajo de alguno de los progenitores, estando únicamente prevista en la citada Orden Foral la distancia al domicilio de residencia. **Q18/144** y **C18/229**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación, como consecuencia del establecimiento para la escolarización en Educación Infantil y Educación Primaria para el curso 2018/2019 de una ratio máxima de veinticinco alumnos por aula, no autoriza a que su hija adoptiva, recientemente llegada a Pamplona-Iruña, sea matriculada en el mismo centro escolar en el que estudian sus hermanos, pese a ser aconsejable, a juicio de los especialistas, que por la particularidad de su situación, permanezcan los menores juntos en el mismo colegio, potenciando así la unión de los tres hermanos. **Q18/184**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación tiene previsto agrupar, en el curso 2018/2019, a los alumnos de primer y segundo curso del segundo ciclo de educación infantil (niños de tres y cuatro años) que cursan estudios en el modelo A de un colegio público. Considera que dicha medida ralentizaría el aprendizaje del alumnado de cuatro años que se encuentra perfectamente adaptado. **Q18/336**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha desestimado su solicitud de mantener a su hijo escolarizado en el centro escolar de Pamplona-Iruña en el que cursa sus estudios, al haber solicitado un cambio de colegio meses atrás. **Q18/488**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha establecido para la escolarización en educación infantil y educación primaria una ratio máxima de veinticinco alumnos por aula, produciéndose una discriminación para las familias con hijos escolarizados en distintos centros que tienen la voluntad de agruparlos en la red concertada, y solicita, con el fin de dar cobertura a esta situación, la aplicación de una medida transitoria. **Q18/821**.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación les ha denegado el traslado de su hijo, matriculado en educación infantil en un centro escolar de Pamplona-Iruña, a otro de su elección, pese a tener conocimiento de la existencia de una vacante, y pese a encontrarse ambos centros conformes con el traslado. **Q18/871**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha establecido, para el curso escolar 2018/2019 una ratio máxima de 25 alumnos por grupo. **C18/221**.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado sus peticiones de creación de una unidad de currículum especial (UCE) en un instituto público, que permita realizar un seguimiento adecuado del proceso educativo de su hijo con necesidades educativas especiales, por no alcanzarse la ratio mínima de alumnos para crear dicha UCE. Es por ello que solicita

que su hijo sea considerado de igual modo que los alumnos integrados en tales unidades, a todos los efectos de promoción o matriculación posterior en enseñanzas especiales. **Q18/365**.

- Ocho familias con hijos e hijas con necesidades educativas especiales interponen una queja porque el Ministerio de Educación y Formación Profesional se demora en abonarles las ayudas concedidas para alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. **Q18/404**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no reconoce a su hijo su condición de alumno con necesidades específicas de apoyo educativo, a los efectos de poder acceder a una plaza reservada para cursar los ciclos de formación profesional de auxiliar de enfermería o de emergencias sanitarias. Relata que, tras conseguir un certificado del centro donde su hijo cursó toda la enseñanza secundaria obligatoria y primero de bachillerato, en el que se acreditaba que es un alumno con necesidades específicas de apoyo educativo, dicho certificado no es tenido en cuenta, por no estar emitido por el último centro donde estuvo matriculado. **Q18/644**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no le proporciona a su hijo, quien está matriculado en segundo curso de educación infantil, el apoyo de logopeda que precisa en el propio centro escolar, por cuanto, a diferencia de cursos anteriores, el departamento ha suprimido el mismo. **Q18/940**.

D) En relación con la educación primaria:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación ha cursado la baja de su hijo de la asignatura de religión, a solicitud de la madre del alumno, sin haber recabado su consentimiento, en contra de su voluntad previamente manifestada en el acto de matriculación inicial y sin una resolución judicial que autorice a la madre a decidir sobre ello. **Q18/182**.

- Dos ciudadanas interponen dos quejas porque el Departamento de Educación le ha denegado a su hija el cambio lingüístico del modelo A al modelo G y el cambio de centro escolar, con motivo de un traslado de domicilio. **C18/724** y **Q18/390**.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Departamento de Educación ha implantado el programa Skolae, con el que no está conforme. Manifiesta que tiene dos hijos de tres y seis años de edad, a los cuales desea transmitir sus propios valores morales, por lo que exige que se garantice una escuela libre de doctrinas. **C18/1540**.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido en un centro de formación profesional los estudios del ciclo de grado superior de animación de actividades físicas y deportivas, en su modalidad de enseñanza en castellano, en el que deseaba matricular a su hijo. En su lugar, va a impartirse dicho curso íntegramente en euskera, quedándole, en consecuencia, como única alternativa para cursar el grado, el acudir a un centro privado, con el esfuerzo económico que ello supone. **Q18/412**.

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

- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque el Departamento de Educación le ha comunicado, una vez iniciado el curso escolar, la falta de reconocimiento a su hija menor del derecho de acceso al servicio de transporte esco-

lar y de comedor en un colegio público, pese a serle reconocidos ambos servicios a su hija mayor. **Q18/120** y **C18/214**.

- Una ciudadana formula una queja porque el centro escolar en el que se encuentran matriculados sus hijos le ha reclamado una deuda que mantiene, derivada de la falta de abono de las cuotas de comedor correspondientes a los últimos cuatro años. **Q18/232**.

- Un ciudadano presenta una queja en relación con la obligación del profesorado y del personal del servicio de comedor del centro escolar público al que acude su hijo, de controlar y de proporcionarle, durante las horas que se encuentre en el colegio, los cuidados que requieren la diabetes mellitus tipo I y la celiaquía que padece. **Q18/237**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación, pese a tener la condición de familia con economía desfavorecida, le ha denegado una ayuda individualizada de comedor para su hijo, por cuanto su domicilio se encuentra próximo al centro escolar. **Q18/314**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, sin previo aviso, y habiendo presentado la documentación requerida en los plazos concedidos a tal efecto, le ha denegado a su hija la ayuda individualizada de transporte escolar que hasta ahora venía percibiendo. **Q18/367**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha comunicado, una vez iniciado el curso escolar, la falta de reconocimiento a su hija menor del derecho de acceso al servicio de transporte escolar en un colegio público, pese a serle reconocido dicho servicio a su hija mayor. **Q18/441**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido a su hija el servicio de transporte escolar y las ayudas de comedor asociadas a dicho servicio, como consecuencia de no haberse matriculado en el curso 2016/2017 durante el periodo ordinario de matriculación que tiene lugar a principios de cada año, sino en el periodo extraordinario del mes de septiembre, debido al cambio de domicilio desde otra comunidad autónoma. Expone que, con dicha supresión, su hija está recibiendo un trato distinto que el proporcionado al resto de sus compañeros de curso. **Q18/480**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación, pese a haber estado su hija matriculada en un centro escolar en primero de educación infantil durante el curso escolar 2017-2018, y, pese a que en el momento de realizar la matrícula en el mes de febrero de 2017 les informaron que iba a poder tener acceso al servicio de transporte escolar, les ha comunicado, una vez iniciado el curso, que ya no tienen derecho al acceso al mencionado servicio. **Q18/582**.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado a su hija, residente en Biurrun, las ayudas individualizadas de transporte y de comedor escolar, por encontrarse matriculada en una ikastola de Pamplona-Iruña. Exponen que la denegación de las ayudas responde a que el centro escolar de referencia para la localidad de Biurrun es el colegio público San Miguel, de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar). Sin embargo, muestran su disconformidad con dicho motivo de denegación, por cuanto que en el referido centro escolar se oferta únicamente el PAI-D, no el modelo D, que sí que es ofertado en la ikastola y que resulta de su preferencia. **Q18/818**.

G) En relación con la implantación de la jornada continua escolar:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no propicia, en los procedimientos de cambio de jornada lectiva en centros escolares, un debate sosegado y sereno de las distintas alternativas y sus repercusiones, adoptándose las decisiones sin la información completa, y derivando en situaciones de tensión entre la comunidad educativa. **Q18/529**.

H) En relación con la convivencia escolar y el acoso escolar:

- Dos ciudadanos interponen seis quejas porque el Departamento de Educación y el colegio público al que acudía su hijo menor de edad, no adoptaron medidas eficaces ante una situación que habían definido como acoso escolar, constatada posteriormente en un informe psicológico. **Q18/91, Q18/92, Q18/93, Q18/94, Q18/95** y **Q18/96**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no adopta medidas eficaces para un normal desarrollo educativo de su hijo, ante presuntas agresiones del profesorado y la imposición de excesivos castigos. **Q18/167**.

- Una ciudadana presenta una queja porque su hijo ha sido denunciado por la madre de otro menor, como consecuencia de haberle acosado durante los cursos escolares precedentes, de haber acudido a su domicilio y de haberle causado molestias repetidamente fuera del mismo. Sin embargo, su hijo no conoce al niño presuntamente agredido. **Q18/495**.

- Varias familias formulan una queja porque el centro escolar de Pamplona-Iruña en el que están matriculados sus hijos e hijas no adopta medidas eficaces ante las agresiones que tienen lugar entre el alumnado de infantil durante el tiempo del recreo, de forma que se garantice la seguridad e integridad de los menores. Proponen medidas tales como la separación del patio por cursos y la intensificación de la vigilancia, fundamentalmente, en zonas que vienen siendo focos de peleas como la araña o la zona de troncos. **Q18/849**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el centro público de formación profesional en el que se encuentra matriculado su hijo, le dispensa a este, cuando se ve involucrado en disputas con otros compañeros, un trato discriminatorio con respecto al resto, por cuanto únicamente él resulta castigado y sancionado con la expulsión. Expone que, además, el centro no le informa a la familia de estas agresiones. **Q18/883**.

I) En relación con las enseñanzas universitarias:

- Un ciudadano interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra no ha atendido correctamente su solicitud de información acerca de la posible convalidación o reconocimiento de créditos de tres asignaturas, por cuanto no ha resuelto su consulta en el plazo legalmente establecido, así como porque no le ha informado y orientado sobre los requisitos necesarios para realizar dicha convalidación y de las posibilidades reales de ello. **Q18/475**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra no garantiza que el alumnado del programa internacional del grado de maestro en educación infantil, curse el mínimo de ECTS de docencia en inglés que exige la normativa que lo regula, como consecuencia de fallos en la asignación de las asignaturas y en los horarios del personal docente. **Q18/688**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Educación y Formación Profesional le imposibilita volver a solicitar la ho-

mologación del título de Bachelor of Arts que obtuvo en Reino Unido, ya que en el año 2010 solicitó la homologación del mismo título, de conformidad con la normativa entonces vigente, y fue denegada. Expone que sin la previa homologación de su título no se le permite ejercer la profesión regulada de profesora de secundaria, pese a que su título lo obtuvo en un país europeo, habiendo ampliado desde entonces su formación universitaria en España. **Q18/700**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Educación y Formación Profesional le ha homologado el título de máster de enseñanzas artísticas, obtenido en Holanda, por uno que no resulta acorde a los estudios realizados. Se ve perjudicada con esta homologación, por cuanto se ha realizado por un máster de 60 créditos ECTS, habiendo ella cursado 142.5 créditos, no se contempla que ha cursado estudios de investigación, lo que le impide acceder a puestos de trabajo en los que se exija poseer esta formación, y a estudios de doctorado, y, además, no le permite presentarse a oposiciones para ingresar en conservatorios superiores. **Q18/735**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra no resuelve un recurso de alzada que interpuso frente a la desestimación de su solicitud de convalidación de tres asignaturas del Grado de Enfermería, así como porque no le entrega una copia del expediente administrativo completo. **Q18/895**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra no le reconoce los créditos cursados en la Universidad Internacional de La Rioja, durante el curso 2017/2018, al considerar que ha llevado a cabo una actuación en fraude de ley, ni, subsidiariamente, le reintegra los gastos de matrícula a los que tuvo que hacer frente en dicha universidad al matricularse en los créditos que ahora no se le reconocen. La ciudadana defiende que toda actuación la hizo previa consulta con los servicios de la Universidad Pública de Navarra, lo que denota una conducta realizada de buena fe y alejada de la característica en un fraude de ley. **Q18/954**.

J) En relación con las becas, ayudas y premios extraordinarios:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación ha fijado en el mes de octubre la celebración de las pruebas de los Premios Extraordinarios de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Foral de Navarra. Expone que la realización de las pruebas en esa fecha ocasiona trastornos a alumnos y alumnas que, cumpliendo los requisitos para concurrir, no pueden presentarse por encontrarse en el extranjero realizando los estudios de bachillerato. A este respecto, indica que en algunas comunidades autónomas las referidas pruebas se realizan en una fecha anterior al inicio del siguiente curso escolar, por lo que sería factible que en Navarra pudieran celebrarse también con anterioridad. **Q18/636**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación, en la convocatoria de los premios extraordinarios de bachillerato de 2017/2018, prevé que los premiados que cursen los estudios superiores en centro público de la Comunidad Foral de Navarra, no estarán obligados al pago de los precios públicos por servicios académicos del primer curso. Expone que esta restricción imposibilita que su hijo, interesado en estudiar el doble grado de química y bioquímica, disfrute del premio, por ser un grado que no se encuentra ofertado en la Universidad Pública de Navarra. **Q18/660**.

- Dos ciudadanas presentan dos quejas porque el Ministerio de Educación y Formación Profesional les ha denegado sendas becas para

cursar estudios postobligatorios durante el año académico 2017/2018, por falta de información fiscal y por no haber podido determinar los ingresos de la unidad familiar. Ello, pese a haber prestado el consentimiento en la solicitud para que el ministerio accediera a dichos datos. El Departamento de Educación, por su parte, pese a haber resuelto sus solicitudes de beca, provisionalmente, de forma favorable, también les ha denegado las becas, por no haber solicitado las mismas correctamente al Ministerio de Educación. **Q18/725** y **Q18/726**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado una ayuda extraordinaria prevista en la convocatoria general de becas para el curso 2017/2018, para el alumnado que curse estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios, por no haber aportado un informe social, que la ciudadana afirma que se aportó, y porque la familia no acredita estar en ninguno de los colectivos incluidos en la convocatoria como susceptibles de acceder a la ayuda extraordinaria, concretamente, el referido a que el principal perceptor de rentas se haya encontrado en situación de desempleo, al menos diez meses, en 2016. **Q18/752**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación únicamente exime del pago de los precios públicos por servicios académicos en el primer curso, a aquellos alumnos y alumnas que hayan obtenido el premio extraordinario de bachillerato y cursen estudios superiores en centro público de la Comunidad Foral. Considera discriminatorio que se prive de la ayuda a los premiados que libremente eligen cursar sus estudios fuera de Navarra y, a mayor abundamiento, a quienes se ven obligados a trasladarse por no existir en esta comunidad autónoma una oferta formativa y pública completa. **Q18/771**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación, una vez iniciado el plazo para solicitar las becas para cursar estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios durante el año 2018/2019, ha modificado, sin previo aviso, la fecha de finalización del plazo que constaba en las instrucciones de la página web. En consecuencia, al intentar cumplimentar las solicitudes de beca de sus dos hijos, el acceso al sistema le ha sido denegado, por haber expirado el plazo. **Q18/810**.

- Un ciudadano interpone una queja, porque el Departamento de Educación le ha denegado la beca de comedor escolar para su hijo. La denegación deriva de superar el nivel de ingresos legalmente establecido. Sin embargo, considera que la administración no está teniendo en cuenta su situación personal y familiar. En concreto, expone que constituye una familia monoparental, viéndose obligado a tener dos empleos, y dándose la paradoja de que, si dejara uno de ellos, resultando así beneficiario de las ayudas, no podría afrontar todos los gastos y la situación se vería agravada. **Q18/811**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra le requiere el reintegro de una ayuda a la movilidad que se le concedió a fin de desarrollar una estancia de investigación en Viena, por el hecho de que la suma de las ayudas obtenidas para la actividad -también ha percibido una ayuda del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte- supera la cantidad máxima establecida en la convocatoria. La Universidad Pública de Navarra establece dos límites cuantitativos en los casos de concurrencia de ayudas, por un lado, el del gasto total realizado, límite concordante con lo previsto en la Ley de Subvenciones y que persigue evitar la sobrefinanciación del beneficiario y, por el otro, una cuantía máxima de ayuda. El ciudadano considera que esta última limitación impide el acceso a la ayuda de

la universidad, pues siempre se buscan todas las fuentes de financiación posibles, y la cantidad establecida resulta insuficiente para el adecuado desarrollo de las actividades. **Q18/848**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha concedido un importe de beca para cursar estudios postobligatorios durante el año académico 2017/2018 inferior al que estima correcto. Pese a presentar el correspondiente recurso de alzada, este no ha sido resuelvo por el departamento, por lo que desconoce el modo en que se ha determinado el importe de beca concedido. **Q18/939**.

K) En relación con los estudios de música:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no atiende la voluntad de su hija de cambiar el profesor que tiene asignado en el centro en el que estudia, y no adopta las medidas pertinentes para evitar que el profesor del que se solicita el cambio integre el tribunal que le evalúe, con el fin de que no se produzcan previsibles casos de recusación que compliquen más la situación. **Q18/106**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la escuela de música del Valle de Aranguren deniega la formación de grupos en euskera de alumnado mayor de tres años, pese a superar el número mínimo de seis alumnos exigido. Por el contrario, según expone, no sucede así en la modalidad de castellano, pudiendo formarse grupo, cumpliendo dicho requisito, a cualquier edad. **Q18/501**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no ha renovado a su hija la excedencia que venía siéndole concedida desde hace dos años en una escuela de música, al no haber presentado la matrícula en plazo. Considera que las condiciones de formalización de la matrícula del alumnado en excedencia son sumamente restrictivas con respecto a las del resto de alumnos, por cuanto únicamente disponen del plazo de un día a tal efecto, en lugar de una semana. Además, alude a la falta de preaviso de la fecha de matrícula y al contacto a un número de teléfono distinto al facilitado. **Q18/527**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no le reintegra el importe que ha abonado en concepto de matrícula en el Conservatorio Superior de Música de Navarra, pese a su traslado a otro centro de Alicante, donde también ha tenido que pagar la correspondiente tasa. Considera excesivo verse obligado a abonar dos matrículas, cuando va a cursar sus estudios en un único centro, siendo como consecuencia, además, de que los periodos de matriculación de ambos conservatorios divergen. **Q18/762**.

L) En relación con las escuelas oficiales de idiomas:

- Una ciudadana presenta una queja porque la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona publicó de forma confusa en su página web la fecha del examen escrito de comprensión auditiva del segundo curso básico de francés, lo que provocó que no asistiera a realizarlo. **Q18/692**.

M) En relación con la evaluación de alumnos:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no ha dispensado a su hijo un trato igualitario con respecto a otra alumna, tras un incidente ocurrido en un examen. Pese a haber aportado pruebas que demostraban que parte de la prueba había sido copiada por él, pero otra parte, en contraposición con la versión de la alumna, había sido copiada por esta, en ningún momento su hijo ha sido preguntado, ni escu-

chado, dándose credibilidad a la versión expuesta por la compañera. **Q18/59**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales no garantiza el anonimato de los examinados en la realización de las pruebas para la acreditación oficial del nivel lingüístico de euskera que organiza Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera. Considera que se debiera implantar el sistema de plicas en las pruebas escritas, a fin de que se facilite la imparcialidad y objetividad de los tribunales. **Q18/458**.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación no ha procedido a revisar el procedimiento de evaluación escolar de su hijo, habiendo adoptado la decisión de que este no promocione de curso. **Q18/525**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación ha adoptado la decisión de que su hija no promocione de curso escolar. Exponen que el centro no le ha aplicado a su hija las medidas de apoyo y refuerzo escolar que esta requiere, dado el problema de audición que presenta. Además, según indican, hasta la finalización del curso, el colegio no les había informado sobre la decisión de repetir. **Q18/538**.

N) En relación con las instalaciones escolares

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha adjudicado a una empresa el concurso para la redacción del proyecto y dirección de las obras de construcción de un centro de educación secundaria en Sarriguren, sin haber justificado adecuadamente las valoraciones técnicas, así como porque le ha desestimado su solicitud de suspender dicha adjudicación. **Q18/649**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas oportunas ante las carencias existentes en las instalaciones del instituto de enseñanza secundaria de Navarra de personas adultas Félix Urabayen (IESNAPA), situado en el lugar donde estuvo ubicado anteriormente el colegio público José María Iribarren. Manifiesta que lleva años denunciando el incumplimiento de los requisitos mínimos contemplados en la normativa de aplicación, tales como, la falta de espacio, la reducida capacidad de las aulas, la conversión en aulas de espacios destinados a otros usos, entre otros. Solicita una actuación urgente al respecto, aprovechando el próximo traslado de Euskarabidea, organismo autónomo con el que comparte las instalaciones. **Q18/820**.

- Una ciudadana formula una queja por la negativa del Ayuntamiento de Huarte-Uharte de modificar de nombre el colegio público Virgen Blanca, a un nombre sin denotación religiosa. **C18/490**.

2.9.9. Energía.

En materia de energía se presentaron **2** quejas, con el siguiente contenido:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico ha ocupado una finca de su propiedad para la construcción de una línea eléctrica aérea de alta tensión, no habiendo seguido el procedimiento de información pública legalmente establecido, ni habiendo otorgado trámite de audiencia a los afectados. **Q18/189**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le contesta a varias solicitudes de información relativas a la titulación habilitante para el desarrollo de proyectos de instalaciones eléctricas de un local de pública concurrencia. **Q18/406**.

2.9.10. Euskera.

En materia de euskera se presentaron **52** quejas, en las que se planteaban las siguientes cuestiones:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado la autorización solicitada para realizar un curso intensivo de euskera del nivel A.1.2., por no considerar eficaz el aprendizaje del euskera en niveles inferiores al B1 mediante la realización de cursos intensivos, resultando más idónea, a juicio de la entidad local, la realización de cursos extensivos o de autoaprendizaje. **Q18/24**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la asistencia durante la jornada laboral a un curso intensivo de euskera organizado por el Gobierno de Navarra, por cuanto sería precisa la contratación de personal para sustituirle, situándole en una posición discriminatoria con respecto a otros trabajadores de la Administración. Asimismo, porque se viene encontrando obstáculos para que le sean concedidos días sueltos de permiso. **Q18/26**.

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha vulnerado el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, regulador del uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, al no haber valorado el conocimiento de euskera en las convocatorias para la constitución de listas de contratación temporal de puestos de conductor auxiliar de bombero y de peón auxiliar de bombero. Estima que se debía haber asignado al conocimiento de dicha lengua, atendiendo al sistema de concurso-oposición utilizado, una valoración del 11 y del 7% en los puestos correspondientes a la zona vascófona y a la zona mixta, respectivamente, en relación con la puntuación asignada al resto del baremo de méritos. **Q18/89**.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua ha incumplido, en las convocatorias para la provisión de un puesto de fontanero y servicios múltiples, y de un puesto de albañil y servicios múltiples, la Ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera, por cuanto, pese a prever el otorgamiento de cinco puntos al conocimiento de euskera, este no es incluido como mérito, resultando posible, por lo tanto, alcanzar la totalidad de la puntuación de la fase de oposición sin acreditar conocimientos en dicha lengua. **Q18/101**.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha vulnerado el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, regulador del uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, al no haber valorado el conocimiento de euskera en la convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas, de dos puestos de oficial de actividades agrarias. **Q18/102**.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Educación ha otorgado una escasa valoración al conocimiento del euskera en la convocatoria de acceso al Cuerpo de Inspectores de Educación, publicada en el Boletín Oficial de Navarra el 29 de enero de 2018. Considera que, al no integrarse el puesto de inspector en la función pública docente no universitaria, cuya selección y provisión de puestos se ajusta a lo dispuesto en normativa específica, debiera acomodarse la valoración al Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, regulador de la utilización del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, de forma que el conocimiento de dicha lengua sea va-

lorado con un 11% y un 7%, en la zona vascófona y en la zona mixta, respectivamente, sobre el resto de méritos. **Q18/111**.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Educación y la Universidad Pública de Navarra no adoptan las medidas pertinentes para hacer posible la implantación del Grado de Enfermería en euskera en dicha universidad, a fin de que aquel alumnado que desee cursar los estudios en la citada lengua pueda hacerlo, constituyendo, además, una disciplina que guarda estrecha relación con la prestación del servicio público sanitario a la ciudadanía. **Q18/114**.

- Una ciudadana presenta una queja porque, en una oficina del Gobierno de Navarra, en la localidad de Tudela, se han puesto a disposición de la ciudadanía impresos oficiales redactados de forma bilingüe, figurando situadas las referencias en euskera encima de las referencias en castellano. **Q18/116**.

- 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 de jefaturas de sección, negociado y unidades asimiladas en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y en la convocatoria para la provisión de las vacantes del puesto de trabajo de conserje al servicio de dicha Administración y sus organismos autónomos, otorga menor valoración al conocimiento del euskera para el acceso a las plazas con destino en la zona no vascófona que al conocimiento de lenguas extranjeras. **Q18/125**.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, no propicia las condiciones necesarias para la correcta difusión en todo el territorio de Navarra de los servicios de ETB3. **Q18/176**.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico ha desestimado su solicitud de implantar un sistema de voz en euskera en las máquinas de pago de la autopista AP-15, por cuanto el tráfico resultaría ralentizado y porque el sistema técnico no se encuentra habilitado. **Q18/177**.

- 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 de jefaturas de sección, negociado y unidades asimiladas en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y en la convocatoria para la provisión de las vacantes del puesto de trabajo de conserje al servicio de dicha Administración y sus organismos autónomos, otorga menor valoración al conocimiento del euskera para el acceso a las plazas con destino en la zona no vascófona que al conocimiento de lenguas extranjeras. **Q18/178**.

- La Junta General del Valle de Roncal interpone una queja solicitando al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que la persona que ocupe la plaza de pediatría en el Valle de Roncal, vacante por jubilación de la anterior titular, sea bilingüe, a fin de garantizar los derechos lingüísticos de todas las personas. **Q18/245**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no dispone de personal con conocimiento de euskera en la planta de pediatría del Complejo Hospitalario de Navarra, situado en la localidad de Pamplona-Iruña. Expone que durante el ingreso hospitalario de su hijo de seis años, no tuvo la posibilidad de relacionarse en euskera con

el personal que le atendió, a pesar de que el menor solo conoce dicho idioma. **Q18/389**.

- Una asociación de defensa del euskera formula dos quejas porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain no implanta el modelo lingüístico de euskera en la escuela infantil municipal. En consecuencia, las familias que desean matricular a sus hijos e hijas en dicho modelo lingüístico, se ven obligadas a acudir a las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña. Sin embargo, al no estar empadronadas en dicho municipio, deben hacer frente a una cuota mensual más elevada, porque ambas entidades locales no tienen suscrito un convenio por el que el municipio de procedencia abone al de destino la diferencia existente en el coste de la matrícula. **Q18/409** y **C18/733**.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para poder optar a las plazas con requisito de euskera previstas en la convocatoria para la provisión, mediante concurso o concurso específico, de plazas del puesto de Policía del Cuerpo de la Policía Foral de Navarra, exige participar como titular de una plaza con requisito de conocimiento de euskera con nivel igual o superior al de la plaza a la que se opta. Deniega, por lo tanto, la posibilidad de acceder a quienes, teniendo conocimiento de euskera, ocupan una plaza para la que no se exigió dicho conocimiento. **Q18/422**.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de una serie de vacantes del puesto de trabajo de técnico grado medio sistemas informáticos al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, otorga menor valoración al conocimiento del euskera para el acceso a las plazas con destino en la zona no vascófona, que al conocimiento de lenguas extranjeras. **Q18/423**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud, en relación con el procedimiento de inscripción a cursos de euskera del personal del Complejo Hospitalario de Navarra, no garantiza el conocimiento previo por parte de dicho personal de los criterios empleados para autorizar o denegar los cursos, y no resuelve motivadamente las autorizaciones o denegaciones de asistencia a los mismos. **Q18/42**.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar no ha valorado como mérito el conocimiento del euskera en la convocatoria para la provisión, mediante promoción interna restringida, de tres plazas de oficial administrativo. **Q18/499**.

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de una plaza de subinspector de Policía Local de Tudela, otorga menor valoración al conocimiento del euskera que al conocimiento de lenguas extranjeras. **Q18/535**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud ha otorgado una escasa valoración al conocimiento del euskera en el concurso-oposición que prevé la convocatoria del puesto de dietista-nutricionista aprobada por Resolución 571E/2018, de 18 de junio, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Expresa que, pudiendo totalizarse cuarenta puntos en el baremo de méritos del concurso-oposición, los interesados pueden sumar hasta treinta y nueve puntos por los distintos apartados del baremo, excluido el de conocimiento de euskera. Considera que, si bien la valoración del

conocimiento de esta lengua no desaparece, la influencia de este mérito en el proceso se ve reducida, en términos incompatibles con las previsiones del Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra. **Q18/557**.

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata, en la convocatoria de contratación temporal para empleado/a de servicios múltiples, publicada en el Boletín Oficial de Navarra el 27 de julio de 2018, no especifica en cuántos puestos se requerirá y qué puntuación se otorgará al conocimiento del euskera, ni tampoco si habrá puestos en los que no se valore el conocimiento de esta lengua como mérito. **Q18/594**.

- Doce ciudadanos interponen doce quejas porque el Ayuntamiento de Orkoien incurre en un incumplimiento de la Ordenanza municipal del euskera, al no ofertar este municipio suficientes actividades culturales y deportivas en esta lengua para el curso 2018/2019. **Q18/596, Q18/597, Q18/598, Q18/599, Q18/600, Q18/601, Q18/610, Q18/614, Q18/621, Q18/624, Q18/625** y **Q18/627**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha otorgado una excesiva valoración al conocimiento del euskera en la convocatoria para la contratación temporal de aspirantes al desempeño del puesto de trabajo de licenciado en derecho. Expone que considerar como mérito el conocimiento de euskera infringe el ordenamiento jurídico, por cuanto en la plantilla orgánica del Ayuntamiento no se recoge esta posibilidad. Además, en relación con la resolución de un recurso por el que se modifica la convocatoria, denuncia no haberse cursado el correspondiente trámite de audiencia a los aspirantes a las pruebas. **Q18/626**.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de méritos, de una plaza de inspector al servicio de la Junta Municipal de Aguas de Tudela, otorga menor valoración al conocimiento del euskera que al conocimiento de lenguas extranjeras. **Q18/641**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, en la aplicación móvil Telpark, ha incluido el euskera como lengua principal de uso, anteponiéndolo al castellano. Así, en las instrucciones e indicaciones que se proporcionan al usuario, predomina el euskera, pues vienen redactadas primero en esta lengua, con una tipografía mayor, de forma que apenas resta espacio para las instrucciones en castellano. **Q18/795**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha colocado una placa en el Parque de la Insumisión, cuya redacción en bilingüe vulnera los aspectos formales establecidos en el Decreto Foral regulador del uso del euskera en las Administraciones públicas, al no figurar el texto en euskera en la parte superior y el texto en castellano en la parte inferior. **Q18/815**.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque en el Teatro Gayarre de Pamplona-Iruña, tanto los tiques de entrada de los espectáculos, como los paneles informativos de la taquilla, están redactados exclusivamente en castellano, vulnerándose así lo dispuesto en la Ordenanza del euskera del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña. **Q18/861**.

- Una asociación de defensa del euskera interpone tres quejas porque el Departamento de Salud, en varias convocatorias de procedimientos de provisión de puestos de trabajo que ha aprobado, concretamente, de puestos de técnico de cuidados auxiliares de enferme-

ría, de celador y psicólogo clínico, y de facultativo especialista de área, no ha determinado expresamente, en la valoración de méritos, la puntuación por conocimiento de euskera, sino que hace una referencia genérica a la normativa aplicable a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en la materia (al Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre). **Q18/862, Q18/923** y **Q18/943**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela, en la convocatoria para la provisión, mediante promoción interna por ascenso de categoría, de una plaza de cabo de Policía Local, con destino al Cuerpo de Policía Municipal de dicho ayuntamiento, otorga menor valoración al conocimiento del euskera que al conocimiento de lenguas extranjeras (inglés, francés o alemán). **Q18/863**.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, en la convocatoria de provisión, mediante los sistemas de concurso y concurso específico, de una serie de plazas de Policía, Cabo y Subinspector del Cuerpo de la Policía Municipal de Pamplona-Iruña, no concreta la puntuación otorgada a cada idioma (francés, inglés, alemán, italiano y euskera), lo que compromete la seguridad jurídica e impide conocer si finalmente el euskera se valora conforme a la ordenanza municipal reguladora, que determina que dicha lengua debe puntuarse un 25% más que el resto de lenguas oficiales de la Unión Europea. **Q18/877**.

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Gobierno de Navarra incumple de forma sistemática la Ley Foral del Euskera, no habiendo valorado el conocimiento de esta lengua en sesenta y una convocatorias de concurso aprobadas. **Q18/878**.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Concejo de Eugi, en la convocatoria para la provisión en promoción interna restringida, mediante concurso-oposición, de una plaza de oficial administrativo, prevé unas puntuaciones que, pese a asignar hasta un máximo de diez puntos al conocimiento de euskera, resulta posible obtener el máximo de puntos establecidos para la fase de concurso sin necesidad de acreditar el conocimiento de esta lengua. **Q18/879**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Conservatorio Profesional de Música "Pablo Sarasate" no se rige por lo dispuesto en el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, sus organismos autónomos, y entidades de derecho público dependientes, que le obligarían a prestar un servicio bilingüe, dado que, al matricular a su hija en el conservatorio, tanto la hoja de matriculación como una autorización que debía cumplimentar, se encontraban redactadas únicamente en castellano. **Q18/892**.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque unos paneles ubicados en el edificio del antiguo Archivo General de Navarra, estando redactados en forma bilingüe, el euskera aparece en la parte derecha. Considera que ello incumple la disposición adicional primera del Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, que regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes. **Q18/924**.

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Departamento de Educación, en la convocatoria para la provisión temporal, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo de inspector, ha previsto tales puntuaciones en el baremo de méritos, que, si bien la valoración del conocimiento de euskera no desaparece, resulta posible obtener el máximo de puntos estable-

cidos para la fase de concurso sin necesidad de acreditar el conocimiento de esta lengua. **Q18/942**.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Salud, pese a su compromiso de estudiar un cambio en la normativa aplicable al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en materia de empleo público, continúa otorgando una escasa valoración al conocimiento del euskera en las convocatorias que aprueba. Expone que en las convocatorias para la provisión, mediante concurso oposición, y para la contratación temporal, de puestos de técnico en alimentación y de técnico en farmacia, los aspirantes continúan sin poder obtener, por razón del conocimiento de euskera, cuando acrediten tal mérito, la puntuación que establece el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, de forma adicional a la valoración que les corresponda en concepto de otros méritos. El departamento sigue fijando un límite global de puntuación que compromete tal posibilidad. **Q18/944**.

2.9.11. Extranjería.

En materia de extranjería se presentaron **12** quejas en el año 2018. Los hechos que motivaron esas quejas fueron los siguientes:

- Varias asociaciones que luchan contra el racismo y la xenofobia interponen una queja porque las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, ya de forma reiterada, vienen realizando citaciones a personas que se encuentran en situación irregular para comparecer ante la Brigada de Extranjería y Fronteras, con el fin de incoar expedientes de expulsión, apercibiéndoles de su detención en caso de no acudir. Consideran que estas prácticas derivan en consecuencias fatales, como en el temor a acudir a lugares para regularizar su situación, en la interiorización de la inferioridad o en el estrés prolongado, entre otras. **Q18/147**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Consulado de España en La Habana (Cuba) se ha demorado en exceso en tramitar un visado solicitado. **Q18/279**.

- Una asociación que lucha contra el racismo y la xenofobia presenta una queja porque la Embajada española en Camerún ha derivado a una empresa subcontratada la tramitación de los visados de entrada a territorio español de varios representantes de la Asociación de Familiares de Víctimas de Tarajal, invitados por el Parlamento de Navarra, en lugar de tramitarlos directamente, llevando ello aparejada una demora que podría conllevar la denegación de los mismos. **Q18/293**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Consulado de España en Santo Domingo (República Dominicana) obstaculiza la tramitación administrativa que permita la estancia de su suegra en España durante los meses de verano. **Q18/340**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en la tramitación y resolución del expediente de nacionalidad de su hija, así como porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, no le concede a su mujer una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales de arraigo. **Q18/368**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social le ha suspendido a uno de ellos la tramitación de su solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales (arraigo familiar). **Q18/526**.

- Una ciudadana interpone una queja por la demora de la oficina de extranjería de Pam-

plona-Iruña en la tramitación del expediente de renovación del Número de Identidad de Extranjero (NIE). **Q18/543**.

- Un ciudadano interpone una queja porque no se le reconoce la planilla de control de pasaporte como documento suficiente para proceder a la renovación de la Tarjeta de Identidad de Extranjero. **Q18/672**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española por residencia, así como porque no le facilita información acerca del estado de tramitación de la misma. **Q18/673**.

- Dos asociaciones que luchan contra el racismo y la xenofobia formulan una queja porque la oficina de extranjería de Pamplona-Iruña se demora excesivamente en conceder citaciones para la realización de diversos trámites. **Q18/778**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la oficina de extranjería de Pamplona-Iruña se demora excesivamente en conceder citaciones para la realización de diversos trámites, así como porque no dispone de un teléfono de información que atienda llamadas realizadas fuera de dicha localidad. **Q18/854**.

- Un ciudadano formula una queja porque la oficina de extranjería de Pamplona-Iruña, pese a los reiterados intentos de contacto telefónico, no le atiende, por lo que no puede concertar cita previa para solicitar la tarjeta de identidad de extranjero. **Q18/901**.

2.9.12. Función pública.

En el año 2018 se han presentado **94** 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 Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no garantiza el descanso adecuado entre jornadas de trabajo del personal que presta sus servicios como conductor, vulnerando, de esta forma, las previsiones normativas contenidas en la Directiva europea reguladora de determinados aspectos de la ordenación del tiempo de trabajo. **Q18/151**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado el periodo de formación solicitado para retomar las habilidades necesarias para el desempeño de su puesto de trabajo como enfermera, puesto que por diversas causas no ejercitó durante un largo periodo de tiempo. **Q18/300**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Uharte Arakil le obliga a asistir a las sesiones de la Comisión Informativa de Hacienda de dicho ayuntamiento. Considera que el puesto de trabajo que desempeña como oficial administrativa no aporta

valor a las sesiones, las cuales se celebran fuera del horario laboral ordinario. **Q18/590.**

- Un ciudadano formula una queja porque no se encuentra conforme con las funciones que ejerce un compañero de trabajo, que corresponden al puesto de auxiliar de mantenimiento, nivel D, por haber sido este nombrado para un puesto superior, como conductor nivel C, con complemento de dedicación exclusiva. **Q18/699**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le obstaculiza el acceso al contenido de la taquilla personal que utilizaba cuando era miembro de la Policía Municipal de Pamplona-Iruña, para recuperar objetos de gran valor personal. **Q18/738**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha extinguido su relación contractual mientras se encontraba en situación de incapacidad temporal por hallarse en tratamiento oncológico. Concluye que la motivación del despido ha sido su estado de salud, por lo que se ha incurrido en una discriminación constitucionalmente prohibida, debiendo declararse nula la extinción del contrato. Además, el departamento no procede a su conversión, tras más de diez años ocupando el mismo puesto, de la condición de trabajadora temporal en fija. **Q18/783**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha extinguido su contrato administrativo de sustitución como técnico superior, al haberse reincorporado el titular de la plaza a su puesto de trabajo. Considera la ciudadana que la rescisión de su contrato es nula, al no poder encontrarse el sustituido en situación de servicios especiales. **Q18/831**.

- Un sindicato de empleados de los servicios públicos de Navarra interpone una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra ha elaborado unas instrucciones sobre el uso de la sala de descanso del edificio, en las que se recoge que cualquier periodo que exceda de cinco minutos, considerándose este tiempo el máximo necesario para utilizar las máquinas expendedoras, sea objeto de fichaje como ausencia. Asimismo, interpone el sindicato la queja porque ha elaborado un restrictivo documento de condiciones de seguridad de sistemas informáticos y de confidencialidad de los datos. Añade que ambas medidas se han adoptado sin haber sido consensuadas sindicalmente. **Q18/853**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a una denuncia presentada, por la que puso en conocimiento de dicho departamento unos hechos que supusieron una intromisión en las funciones que desempeña en una escuela de idiomas, por parte de otra trabajadora dependiente del Departamento de Educación, y que, además, le generaron indefensión en el desarrollo de su labor profesional. **Q18/890**.

- Un sindicato representativo de la función pública docente presenta una queja porque el Departamento de Educación estableció como obligatoria la asistencia del claustro de profesores de un colegio público en Villafranca a los cursos de formación del programa Skolae. En consecuencia, la jornada laboral de ese día se prolongó, de forma ininterrumpida, desde las 9 de la mañana hasta las 8 de la tarde, sin contar las idas al centro escolar y los regresos al domicilio, siendo originarios los docentes, además, de diferentes poblaciones de la Comunidad Foral. Considera el sindicato que el Departamento de Educación no tomó en consideración aspectos como la falta de tiempo de descanso, la extensa jornada laboral, la posibilidad de trasladar la formación a otras fe-

chas o el riesgo laboral de conducir con tal cansancio. **Q18/806**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le reconoce su encuadramiento en el grupo profesional III, siendo que, estando encuadrada en el grupo IV, ejerce similares funciones. A mayor abundamiento, varias vacantes recientemente convocadas con destino en la misma unidad en la que trabaja, también han sido encuadradas en el grupo III, considerándolo totalmente discriminatorio. **Q18/897**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla no asegura los accidentes laborales de aquellos colectivos de trabajadores que habitualmente utilizan armas como herramienta de trabajo. La póliza del seguro que tiene contratada excluye los siniestros provocados por el manejo, por parte del asegurado, de cualquier tipo de explosivo o arma, sea o no de fuego, de forma que no se da cobertura, por ejemplo, a accidentes laborales sufridos por policías municipales, entre otros. **Q18/911**.

- Un ciudadano y un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra, en representación de un afiliado, interponen dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, les ha excluido de las listas de formación en que se encontraban, al haberse acogido a una excedencia voluntaria. Indican que se les ha excluido sin haber sido oídos previamente y sin serles notificada ninguna resolución. Además, consideran que la exclusión de la formación infringe el principio de jerarquía normativa y que resulta discriminatoria, frente a otros funcionarios y frente al personal contratado. **Q18/925** y **Q18/933**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no reconoce en su vida laboral como servicios prestados el tiempo que permaneció como Catedrático de Música y Artes Escénicas en el Conservatorio Superior de Música de Navarra. **C18/1186**.

- Un sindicato presenta una queja porque el Ministerio de Política Territorial y Función Pública ha realizado un documento en el que se cuestionan algunos puntos del Decreto Ley Foral 1/2018, de 24 de octubre, por el que se aprueban medidas en materia de personal, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, por considerar el Ministerio que no encajan en el Estatuto Básico de la Función Pública Estatal. A juicio del sindicato, la Comunidad Foral de Navarra tiene competencia exclusiva en materia de personal, por lo que lo cuestionado no estaría dentro de las competencias estatales. **C18/1770**.

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

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la denegación de concesión de un complemento retributivo que equiparara las retribuciones del nivel C, en el que se encuentra encuadrada, con las retribuciones percibidas en el nivel B, en el que debiera estar encuadrada conforme con la titulación que le fue exigida. **Q18/105**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra ha fijado, en su contrato como profesor asociado, un im-

porte bruto inferior al establecido en el Decreto Foral 36/2009, de 20 de abril, regulador del régimen del personal docente e investigador contratado de dicha universidad, así como porque no le reconoce y abona la retribución por antigüedad, las pagas extraordinarias y la ayuda familiar. **Q18/123**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha desestimado su solicitud de abono de los salarios como profesora interina correspondientes a los meses de julio y agosto del curso 2015/2016, al considerar como requisito inexcusable haber suscrito un único contrato. En su caso, prestó servicios en virtud de cuatro contratos, no obstante, por la naturaleza de las interrupciones entre los mismos (coincidentes con periodos festivos), se colige que estos han ido encadenándose, habiendo existido una única necesidad de contratación para todo el curso escolar, y habiéndose, además, prestado los servicios en un mismo centro docente y para unas mismas asignaturas. **Q18/215**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le exige el reintegro de cantidades percibidas indebidamente por un error de la Administración. Dicho reintegro, vía regularización de la nómina, obedece a que, cuando se le reconoció la ayuda familiar, no se modificó la cantidad percibida en concepto de complemento compensatorio. **Q18/289**.

- Una ciudadana interpone una queja porque se encuentra disconforme con la remuneración percibida como auxiliar administrativo del Gobierno de Navarra, en la medida en que su salario no se ha visto incrementado como las pensiones y se calcula sin atender a la variación del IPC. **Q18/337**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha desestimado un recurso de alzada interpuesto frente a la falta de reconocimiento y abono de la indemnización por finalización de su contrato de trabajo, al no contemplarse actualmente en el ordenamiento jurídico foral en materia de función pública un derecho indemnizatorio como el reclamado, para todo el personal contratado temporal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. **Q18/371**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le reconoce el abono, con efectos retroactivos, de una ayuda económica destinada a empleados que tengan hijos con una edad comprendida entre los 18 y los 23 años. Además, expone el problema que ha tenido para acreditar el cumplimiento de uno de los requisitos exigidos (el relativo a la acreditación de que su exmarido no percibe en su empresa la ayuda solicitada). **Q18/520**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares se niega a comprobar y a modificar, dado que una sentencia firme ya se ha pronunciado sobre ello, las liquidaciones en las que funda unos requerimientos de reintegro de ciertos importes que le habían sido abonados por su servicio a la entidad local. **Q18/709**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no le reconoce, como personal facultativo sanitario-médico del deporte- de dicho ayuntamiento, su derecho de acceso al sistema de carrera profesional regulado en la Ley Foral 7/2017, de 9 de mayo. Pese a haberlo solicitado en dos ocasiones, el Ayuntamiento de Tudela no procede a tal reconocimiento, fundamentando dicha decisión en la potestad de autoorganización que le es propia. **Q18/758**.

- Un sindicato interpone una queja porque considera que la regulación del complemento específico que se recoge en la ley foral de policías de Navarra, menoscaba derechos reco-

nocidos a los funcionarios policiales e incurre en discriminación con respecto al resto de funcionarios. **Q18/770**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Gobierno de Navarra y la representación sindical han acordado el encuadramiento de todo el colectivo perteneciente al nivel E en el nivel D. Considera que esta equiparación es injusta para quienes, como ella, se encuentran en el nivel D porque superaron la correspondiente oposición, con el esfuerzo que ello supuso. Por ello, atendiendo a la reestructuración de los niveles funcionariales, solicita que las personas encuadradas en el nivel D puedan disfrutar también de medidas favorables, tales como su integración en el nivel C o el reconocimiento de un complemento retributivo. **Q18/774**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le ha efectuado las cotizaciones correspondientes a varios días trabajados. **Q18/787**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación obstaculiza su promoción profesional, la cual ha intentado en dos ocasiones presentando su candidatura como director y, en una ocasión, en las oposiciones de inspector, no siendo nombrado inspector accidental o cualquier otro cargo que implique mayor remuneración. Además, interpone la queja porque dicho departamento no le abona el complemento de turnicidad que por su horario laboral le corresponde. **Q18/908**.

- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque el Departamento de Salud no les contesta sus reiteradas solicitudes de abono de unas dietas, derivadas de la realización de guardias médicas durante sus labores como enfermera, en el primer caso, y como médico, en el segundo, del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **Q18/915** y **Q18/919**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Ayuntamiento de Artajona no reconoce al personal del servicio social de base de la localidad, la aplicación del complemento de nivel, tal y como se aplica al resto de trabajadores del ayuntamiento encuadrados en el mismo nivel. De no reconocerse, considera que se incurre en una aplicación arbitraria del complemento, así como en un agravio comparativo al pertenecer todos los trabajadores a la misma plantilla. **Q18/941**.

- Un ciudadano plantea una queja porque un compañero suyo ha sacado una plaza de Policía Local en Tafalla y el Ayuntamiento de Cintruénigo le han informado que va recurrir un precepto de la Ley de Policías de Navarra, lo que puede conllevar que se demore la ocupación de la plaza que legalmente ha sacado. Asimismo, desea conocer si las entidades locales deben reconocer el complemento específico, reconocido en el artículo 58 de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra. **C18/1633**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia ha efectuado un descuento en su nómina, derivado de la diferencia retributiva en concepto de complemento de puesto de trabajo existente entre su anterior puesto como Agente de la unidad de intervención de la Policía Foral y el actual puesto como cabo. **C18/1794**.

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

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no les facilita una copia de los expedientes administrativos que han solicitado, correspondientes a dos convocatorias de promoción sin incremento de plazas del nivel D al nivel C, en el área de Conservación Urbana. **Q18/14**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en el ámbito de sus competencias, han establecido, en el Decreto Foral 112/2017, de 13 de diciembre, por el que se modifica la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, como requisito específico para el desempeño de la Jefatura de Sección de Minas, estar en posesión del nivel A, habiéndose producido un cambio de criterio, a su juicio, injustificado, por cuanto para dicho puesto se venía exigiendo estar en posesión del nivel B. **Q18/61**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, en la valoración de los méritos de la convocatoria de concurso de traslados de ámbito autonómico para personal funcionario docente perteneciente al Cuerpo de Maestros, considera los cursos de adaptación al grado como titulación equivalente al mismo, otorgándoles, en consecuencia, idéntica puntuación. **Q18/88**.

- Un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, exige diferentes requisitos específicos de acceso para una serie de jefaturas, fundamentalmente de sección y relacionadas con la gestión de recursos humanos, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos. **Q18/190**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no aprueba convocatorias para que el personal con puesto de Auxiliar Administrativo pueda promocionar del nivel D al nivel C, además, dándose la circunstancia de que, según expone, en muchas ocasiones, uno y otro personal, de nivel C y D, realizan las mismas tareas. **Q18/225**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y el Departamento de Salud, no llevan a cabo una modificación normativa para eliminar la separación de ámbitos que, a efectos del derecho a la formación/promoción, existe actualmente entre el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y otros órganos u organismos de la Comunidad Foral de Navarra, y para que, en consecuencia, personal con puestos de trabajo "comunes y horizontales", como puede ser el de auxiliar administrativo, pueda participar en los mismos procedimientos. **Q18/244**.

- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Salud no elabora una norma para reconocer el derecho a la carrera profesional del colectivo de "Técnicos en cuidados auxiliares de Enfermería" y de "Técnicos Sanitarios", resultando dicho colectivo discriminado, por cuanto, para el restante personal sanitario, se ha venido desarrollando este sistema a través de sucesivas normas. **Q18/255**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha modificado los criterios de movilidad interna del personal de la residencia donde presta sus servicios, así como porque no le contesta a una reclamación formulada sobre el asunto, que, además, ha difundido a través de Whatsapp. **Q18/259**.

- Una ciudadana docente no funcionario presenta una queja porque el Departamento de Educación ha procedido a desplazarla de un colegio público de Educación Infantil y Educación Primaria, por falta de carga lectiva en dicho centro escolar. **Q18/329**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver el recurso de alzada interpuesto frente al resultado de un concurso de méritos en el que había participado, convocado para la cobertura de puestos de asesoría en los centros de apoyo al profesorado (CAP). **Q18/399**.

- Veintinueve agentes de la Policía Foral presentan dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha iniciado un procedimiento para la redistribución de efectivos del Cuerpo de la Policía Foral de Navarra. No se encuentran conformes con dicha decisión, dado que ha sido escasamente motivada, ha tenido lugar poco tiempo después de un sistema de provisión de puestos ordinario y ha afectado sustancialmente a la conciliación familiar, entre otros motivos. **Q18/417** y **18/418**.

- Seis ciudadanos interponen dos quejas porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no proceden a regular el Transporte Sanitario Oficial del Servicio de Bomberos de Navarra/Nafarroako Suhiltzaileak a través de un Decreto Foral y no habilitan por Orden Foral como conductores de ambulancia de clase B y C a los bomberos que cumplan con los requisitos establecidos. **Q18/426** y **Q18/446**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha excluido de la convocatoria de pruebas selectivas para la incorporación al grupo de rescate técnico del servicio de bomberos de Navarra-Nafarroako Suhiltzaileak, por no haber realizado las pruebas físicas y médicas correspondientes al tramo de los dos últimos años, y encontrarse en situación de alta operativa. Considera que, a pesar de que hayan transcurrido más de dos años desde el último reconocimiento médico, ha seguido prestando servicios como bombero, por lo que no debiera resultar incompatible con el acceso a dicha convocatoria. **Q18/471**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación, pese a haber cumplimentado el pertinente formulario, no procede a acreditarle el perfil específico de Formación en Línea (FL), el cual le permitiría optar a las plazas que requieran esta acreditación en la próxima adjudicación telemática de plazas. **Q18/473**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha adjudicado, tras haber participado en la convocatoria para la provisión, mediante traslado por concurso de méritos, de puestos vacantes de enfermero/a del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, una plaza distinta de la solicitada. El Departamento justifica su decisión en el menor número de aspirantes en la unidad solicitada que plazas ofertadas y en la identidad de características de ambas plazas. **Q18/503**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud ha reubicado a una compañera de trabajo de su mujer, quien se encuentra en situación de incapacidad temporal en el puesto de enfermera que esta venía ocupando en el Complejo Hospitalario de Navarra. **Q18/522**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a una convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de vacantes del puesto de trabajo de conserje, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. **Q18/583**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha adjudicado

en un concurso de traslado una plaza de pedagogía terapéutica que ha ofertado por error. **Q18/704**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le contesta a su solicitud de traslado de plaza a la unidad de consulta de cistoscopias del Complejo Hospitalario de Navarra. **Q18/708**.

- Un ciudadano interpone una queja porque se han fijado en la misma fecha las pruebas correspondientes a la convocatoria de concurso de traslado de Policía Foral de Navarra y las pruebas psicotécnicas correspondientes a la convocatoria de ascenso a cabo de Policía Municipal de Pamplona-Iruña. **Q18/755**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación dispone de un sistema de provisión temporal de plazas de inspector al servicio de dicho departamento con el que no se encuentra conforme. Expone que es conveniente revisar la Orden Foral 35/2013, de 23 de abril, y ordenar los diferentes sistemas de selección de personal temporal posibles, de modo que la provisión de estos puestos de trabajo se realice con la agilidad que requieren las necesidades del servicio. **Q18/772**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no procede a su traslado de plaza a la consulta de cistoscopias del Complejo Hospitalario de Navarra. **Q18/825**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en las bases de la convocatoria para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de sargento de bomberos, en situación de servicios especiales para la formación, ha incluido, entre los requisitos exigidos a los aspirantes, tener la condición de persona empleada fija al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y no estar ya incluidos en una lista similar para ese puesto. Considera que dichos requisitos impiden presentarse a personas posiblemente mejor preparadas, restringiendo el acceso a unos pocos, y todo ello en perjuicio de la sociedad navarra. **Q18/875**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso o concurso especifico, de plazas de empleo de policía del cuerpo de Policía Foral de Navarra, no le valora, como mérito, un título de euskera, al haberlo presentado fuera del plazo establecido al efecto. Sin embargo, el ciudadano expone que el documento acreditativo de este mérito alegado lo aportó durante el periodo de alegaciones. **Q18/914**.

- Un ciudadano presenta una queja por la falta de contestación de la Cámara de Comptos de Navarra a un recurso de alzada frente al resultado de un ejercicio de un examen de la convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de una plaza vacante de Técnico Superior en Sistemas Informáticos al servicio de dicho órgano. **C18/103**.

- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia permite que en el cuerpo de la Policía Foral de Navarra, hay nombramientos interinos de carácter voluntario, que han superado el periodo máximo de un año. **C18/1769**.

D) En relación con situaciones administrativas y comisiones de servicio:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha ordenado su regreso a su destino definitivo en un instituto de Tafalla, tras haber permanecido dos

años desplazada por falta de carga lectiva. El Departamento no atiende a su incapacitación para la conducción y no le concede, en consecuencia, una comisión de servicios por motivos justificados de salud. **Q18/487**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a su solicitud de concesión de una comisión de servicios en Navarra por circunstancias excepcionales, por motivos de salud o por cuidado de menor, a fin de obtener la reagrupación familiar. **Q18/579**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha puesto fin a la comisión de servicios para el desempeño, con carácter temporal, del puesto de trabajo de inspector de educación que venía ocupando. Considera que el departamento no ha justificado suficientemente tal decisión, por cuanto no ha acreditado la concurrencia de circunstancias que permitan su cese, tales como la desaparición de las causas de necesidad que llevaron a su nombramiento. **Q18/656**.

- Una ciudadana presenta una queja porque las funcionarias que ocupan una jefatura y acceden a una excedencia especial para el cuidado de un hijo, son cesadas de la jefatura y se les adscribe al puesto de trabajo para el que fueron nombradas. Considera que dicha situación resulta contraria a la necesidad de conciliar la vida familiar, personal y laboral de las empleadas públicas. **Q18/667**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación, en la convocatoria para la provisión temporal, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo de inspector de educación, no ha aplicado la preferencia en el llamamiento a favor de las personas con discapacidad. **Q18/955**.

- Una ciudadana plantea una queja por las dificultades que tiene para solicitar un traslado desde la Comunidad de Canarias a Navarra. Expone que recientemente ha obtenido una plaza de auxiliar de enfermería en Canarias pero desea trasladarse a vivir a Pamplona. Desde el Servicio de Recursos Humanos de Canarias le han informado que no puede trasladarse a Navarra ni por motivos de reagrupación familiar ni con una comisión de servicios, ya que, al menos debe permanecer un año en su puesto de trabajo. **C18/432**.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado el disfrute de las vacaciones correspondientes al periodo que permaneció en incapacidad temporal. **Q18/39**.

- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, de forma unilateral, ha modificado los calendarios laborales de varios agentes de la Policía Foral de Navarra, por la necesidad de que dichos agentes asistan a unos cursos de formación. Muestra su desacuerdo, además, con que las horas que se dedican a dicha formación no sean remuneradas como horas extraordinarias. **Q18/163**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no considera como jornada laboral las guardias localizadas de los auxiliares de autopsia, no les abona las mismas y no reconoce un complemento de puesto de trabajo a quienes las realizan. **Q18/174**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha desestimado su solicitud de desistimiento o renuncia a la petición que realizó de reducción de jor-

nada y retribuciones (permiso de reparto de empleo), al haberla presentado una vez superada la fecha límite establecida para desistir de las solicitudes de permisos de reparto de empleo. **Q18/199**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación, al concederle la reducción de jornada por guarda legal de su hijo menor de doce años de edad, ha fijado una fecha de inicio anterior a la solicitada. **Q18/427**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, tras informes emitidos por la Mutua y por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha denegado la licencia retribuida por cuidado de sus hijos gemelos afectados por cáncer o enfermedad grave (grandes prematuros), por no cumplir todos los requisitos fijados para el disfrute de la misma, en concreto, por estimar que no existe necesidad de cuidado directo, continuo y permanente de los menores. **Q18/464**.

- Un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y el Departamento de Hacienda y Política Financiera, no le reconocen a una afiliada el derecho a la totalidad de las vacaciones no disfrutadas en el año 2017, como consecuencia de la incapacidad temporal, durante el periodo de dieciocho meses previsto en la normativa reguladora de las vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario. **Q18/485**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le reconoce durante el mes de junio la reducción de jornada por cuidado de hijo menor de doce años que tiene concedida. **Q18/498**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado una solicitud de permiso sin sueldo para poder acompañar a su hija de tres años de edad en el periodo de adaptación al centro escolar. En su opinión, dicha denegación no ha sido motivada, ni se ha invocado normativa alguna para fundamentar la decisión adoptada. **Q18/516**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no proporciona el mismo tratamiento a los supuestos de maternidad derivada de una gestación por subrogación desarrollada en un país extranjero, que el dispensado a los supuestos de adopción internacional, a los efectos de reconocer la licencia retribuida prevista en el Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra. **Q18/545**.

- Una ciudadana formula una queja porque la Jefatura Superior de Policía de Navarra le ha denegado un permiso de cinco días hábiles por enfermedad grave de un familiar, al considerar no acreditado el carácter grave de la enfermedad. **Q18/604**.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Educación no procede a reconocer y a abonar a los funcionarios docentes que se jubilan, los días de vacaciones generados en el año de jubilación, y tampoco les informa para que lo soliciten administrativamente. Además, el sindicato considera que esta cantidad debiera abonarse, de oficio y con carácter retroactivo, a quienes se hayan jubilado en los últimos cuatro años. **Q18/632**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el director de un centro integrado politécnico le ha destituido, mediante correo electrónico, de

sus cargos de vicerrector y de coordinador de calidad del centro, tras exigir su derecho al disfrute de las vacaciones reglamentarias. **Q18/669**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la denegación del permiso por hospitalización de su mujer y frente al cómputo del permiso de paternidad. **Q18/712**.

- Un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha denegado a un empleado público un permiso retribuido que solicitó para asistir a la reunión o tutoría general convocada por el centro escolar donde estudia su hija. **Q18/799**.

- Un sindicato, en representación de varios docentes que trabajan o han trabajado para el Departamento de Educación, formula dos quejas porque este departamento no estima el recurso de alzada interpuesto por haberles considerado días no lectivos como días de vacaciones. El sindicato considera que dicho recurso y la pretensión en él contenida deben ser estimados por silencio administrativo positivo, pues se presentó frente a la desestimación por silencio administrativo negativo de las reclamaciones presentadas. Q18/885 y **Q18/886**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha denegado un permiso retribuido por asistencia sanitaria bucodental, al darse la circunstancia de que quien la prestó no era Licenciado en Medicina, sino en Odontología. La ciudadana expone que el departamento realiza una interpretación errónea del concepto "atención médica", contemplado en normativa, a efectos de autorizar a la plantilla las salidas del puesto de trabajo. **Q18/929**.

F) En relación con la participación sindical:

- Un sindicato de funcionarios interpone una queja porque el Departamento de Educación ha publicado en el Portal de transparencia, durante el periodo de información pública, un borrador de la Orden Foral por la que se regulan las normas de gestión de listas a la contratación temporal de puestos de trabajo docentes, distinto del que ha proporcionado a los integrantes de la Mesa sectorial para su negociación. Considera que, en consecuencia, ha vulnerado lo contemplado en la Ley 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto. **Q18/374**.

G) En relación con el régimen disciplinario:

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

- 26.440 ciudadanos interponen sus quejas porque el Departamento de Educación ha incoado un expediente disciplinario a una profesora por la presunta comisión de una falta muy grave, que vendría derivada de una acusación de transfobia hacia un alumno del centro. Sin embargo, a su juicio, ha sido expedientada por haber manifestado en clase una opinión crítica sobre uno de los puntos de la llamada Ley mordaza-LGTBI de Podemos. **Q18/21**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela ha desestimado su solicitud de apertura de un procedimiento disciplinario a la directora de la escuela infantil

a la que acudía su hijo, quien elaboró un informe, cuyo contenido le ha perjudicado en la atribución de la guarda y custodia del menor en el procedimiento de separación que se sigue en el Juzgado. **Q18/478**.

H) En relación con la jubilación y los derechos pasivos:

- Un ciudadano formula una queja mediante la que muestra su disconformidad con el trato discriminatorio que sufre el personal docente sujeto al régimen general de la Seguridad Social, en comparación con el personal docente acogido a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), en relación con el acceso a la jubilación anticipada voluntaria. **Q18/84**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no prevé una adaptación normativa, a fin de que los funcionarios que integran el Montepío de Funcionarios del Gobierno de Navarra, reciban, en materia de compatibilidad de la pensión de jubilación con el ejercicio de una actividad laboral, el mismo tratamiento que los funcionarios sujetos al régimen general de la Seguridad Social. **Q18/513**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le contesta a su solicitud de reconocimiento del derecho a percibir la ayuda familiar por cónyuge respecto del cual tiene obligación de satisfacer pensión compensatoria impuesta por resolución judicial, con cargo al Montepío de Funcionarios de la Diputación Foral. Q18/889.

2.9.13. Funcionamiento de las entidades locales.

En esta materia se presentaron en el año 2018 **7** quejas cuyo contenido es el siguiente:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de Estadística, y la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, han emitido a los Ayuntamientos las instrucciones técnicas sobre gestión del padrón municipal, con cuyo contenido no se encuentra conforme. Considera que, en la regulación relativa al empadronamiento de menores no emancipados cuyos padres no conviven, el progenitor no custodio resulta desprotegido, al no serle otorgado, pese a mantener la patria potestad, ningún poder decisorio sobre el empadronamiento de los menores, pudiendo realizar el progenitor custodio unilateralmente la totalidad de los trámites. **Q18/5**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri no le contesta a su solicitud de consultar el libro o libros de actas que contengan las correspondientes a las sesiones plenarias del año 1972. **Q18/69**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ciriza-Ziritza le ha denegado la notificación mediante correo electrónico de las convocatorias de las sesiones públicas de la entidad local, por cuanto supondría un agravio comparativo con respecto al resto de vecinos y vecinas. **Q18/77**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren le ha dispensado un trato que considera inadecuado durante la celebración de una sesión plenaria, así como porque no le ha convocado a una reunión en la que pueda manifestar su malestar con diversas actuaciones administrativas. **Q18/113**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri no le contesta a su solicitud de consultar el libro o libros de actas que contengan las actas correspondientes a las sesiones plenarias de los años 1978 y 1979. **Q18/262**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se demora en dar de baja del padrón municipal a una persona que figura inscrita en una vivienda de su propiedad. **Q18/748**.

- Un ciudadano presenta una queja porque, a su juicio, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha cometido diversas irregularidades en la adjudicación de un contrato. **C18/1338**.

2.9.14. Hacienda pública y catastro.

Durante el año 2018 se presentaron **66** quejas relacionadas con las haciendas públicas 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 ciudadana interpone una queja porque, pese a precisar de un vehículo adaptado para desplazarse, no se le reconoce el derecho al tipo reducido de IVA del 4% en la adquisición de un vehículo destinado al transporte de personas con discapacidad en silla de ruedas o con movilidad reducida, por considerar que no cumple con los requisitos para resultar beneficiaria de la misma. **Q18/43**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Tributaria Navarra no reconoce en su declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al ejercicio 2016 el beneficio fiscal por reinversión en vivienda habitual, por haber incumplido los plazos establecidos para acogerse a la misma. Considera, sin embargo, que la extemporaneidad aducida por la Administración no es atribuible a su voluntad, sino al funcionamiento del mercado, lo que constituye una causa eximente de responsabilidad. **Q18/60**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera no reconoce la reducción por discapacidad de su marido en las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de los años 2013 a 2015, a pesar de tener reconocida la situación de Gran Dependiente Nivel 2. Según se le indica, no existía, hasta el año 2016, una correlación automática entre el reconocimiento de una y otra condición. **Q18/214**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le ha notificado su inclusión en el próximo listado de deudores que se publica en la web del Gobierno de Navarra, por mantener deudas tributarias en periodo ejecutivo. **Q18/217**.

- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le exige intereses de demora correspondientes a la declaración del IRPF de 2011. Considera que no debieran serle exigidos tales intereses, pues el impago obedeció a la actuación de la Administración tributaria, que, en la propuesta de liquidación, consignó una cuenta bancaria que había sido cancelada y que era distinta de la utilizada en el ejercicio anterior para realizar el pago del impuesto. **Q18/308**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no le valida la deducción por inversión en vivienda habitual que practicó en sus autoliquidaciones de IRPF de 2014 y 2015, y no le admite la documentación complementaria pertinente para justificar su aplicación, por considerar que fue aportada de forma extemporánea. **Q18/332**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera no amplía el sistema de "cita previa" en las oficinas de la Hacienda Tributaria de Navarra, al objeto de garantizar que los contribuyentes que lo soliciten dispongan de cita y

del correspondiente asesoramiento para la confección de su declaración de IRPF, no debiendo verse obligados, como en su caso, a desplazarse fuera de Pamplona-Iruña. **Q18/334**.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra, en la liquidación provisional del IRPF de 2014 que les ha girado, prevé un incremento patrimonial derivado de la transmisión de una licencia de taxi. Hacienda considera que el precio de adquisición de la licencia se debe minorar en el importe de la amortización, por lo que, a pesar de haber perdido dinero con la venta, deben tributar una ganancia patrimonial. **Q18/386**.

- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no le permite aplicar en la declaración del IRPF correspondiente al ejercicio 2017 la deducción fiscal por madre trabajadora con hijo menor de tres años, beneficio sí contemplado en la normativa aplicable a las comunidades autónomas del régimen común (todas, menos la Comunidad Foral de Navarra y los Territorios Históricos de Álava-Araba, Bizkaia y Gipuzkoa). **Q18/403**.

- Una ciudadana interpone una queja porque, atendiendo a las dificultades económicas que atraviesa, considera excesivo el resultado "a pagar" de su declaración de IRPF correspondiente al ejercicio 2017. Solicita la revisión de la normativa aplicable, la cual no atiende a sus circunstancias personales: los días que trabaja en una empresa de servicios de limpieza fluctúan según necesidades, tiene concedida la custodia compartida de sus dos hijas y, dada la imposibilidad de asumir el coste de una vivienda libre, residen con su madre. **Q18/407**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra viene efectuando de forma permanente requerimientos a nombre de un tercero en su domicilio, en donde tal persona no reside y a quien no conoce. **Q18/469**.

- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no contempla en sus propuestas de liquidación del Impuesto sobre el Valor Añadido de 2014, 2015, 2016 y 2017, la reducción de jornada por guarda legal de menores de edad, a la que se ha acogido una empleada de su negocio de peluquería, como causa objetiva para reducir la unidad de módulo de personal no asalariado a efectos fiscales. **Q18/486**.

- Una sociedad mercantil presenta una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le ha girado liquidaciones complementarias de IVA del cuarto trimestre de 2015 y de los cuatro trimestres de 2016, al considerar, en sentido contrario a lo defendido por la empresa, que la actividad de apartamentos turísticos desarrollada por esta está exenta de IVA. **Q18/523**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le contesta a una instancia en la que solicitaba la devolución de las retenciones a cuenta del IRPF de 2014, al considerarse no residente fiscal en España en ese ejercicio, por haber sido beneficiario de una beca del Instituto de Comercio Exterior (ICEX) en Guinea Ecuatorial. **Q18/564**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera le reclama una deuda de IVA que no puede asumir, dadas las dificultades económicas que atraviesa. Además, refiere que la dirección postal a la que dicho departamento le ha remitido las notificaciones de la deuda, no era la correspondiente a su vivienda habitual, en la que reside desde hace más de veinte años. **Q18/565**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera no le permite practicarse, en la declaración de IRPF de 2017, la deducción fiscal por pensión no contributiva de jubilación, al no reunir simultáneamente los requisitos para la percepción de la renta garantizada. **Q18/581**.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra, durante una visita de inspección realizada en su domicilio profesional y durante la instrucción del procedimiento, les ha ocasionado indefensión. Por ello, solicitan que se realice una nueva inspección de forma ajustada a las mínimas normas de proporcionalidad y buen hacer exigible al actuario. **Q18/608**.

- Un ciudadano formula una queja porque no se encuentra conforme con los tipos de gravamen del impuesto sobre sucesiones y donaciones. Considera que la diferencia de los tipos, que van desde 0,8% hasta un máximo de 16% es excesiva, no constituyendo un impuesto progresivo. Asimismo, manifiesta su disconformidad con la propia existencia del citado impuesto, por cuanto el patrimonio objeto de gravamen se genera mediante el ahorro de las rentas percibidas a lo largo del tiempo, y estas ya son objeto de tributación a través del IRPF. Expone que esta inexistencia de la tributación debiera aplicarse, cuando menos, a los casos de sucesiones de padres a hijos. **Q18/687**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra se demora en resolver una reclamación económico-administrativa que presentó frente a una resolución emitida por la Sección de los Impuestos sobre la Renta y Patrimonio. **Q18/689**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera se demora en facilitarle un certificado en el que consten los embargos que la Hacienda Tributaria de Navarra ha practicado sobre sus cuentas bancarias, el cual precisa para presentar una demanda ante el juzgado. **Q18/705**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le ha realizado un embargo en su cuenta bancaria para el cobro de una deuda que generó con motivo de una atención sanitaria recibida. **Q18/719**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera, en la liquidación de la declaración de IRPF del ejercicio 2016, considera la existencia de un incremento patrimonial, tras la división del patrimonio común de la sociedad conyugal que formaba con su exmarido, del que se divorció en el año 2015. La ciudadana estima, no obstante, que la cantidad económica que percibió tras el divorcio tenía por objeto compensarle por el exceso de adjudicación a favor de su exmarido, por los lotes de bienes adjudicados a este en el cuaderno particional, por lo que no puede considerarse que dicha compensación sea un incremento patrimonial. **Q18/730**.

- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra únicamente contempla, a efectos del IRPF, la exención del incremento de patrimonio que se ponga de manifiesto con ocasión de la dación en pago de la vivienda habitual, derivada de acuerdos alcanzados por el deudor hipotecario con una entidad financiera, no así con ocasión de la dación en pago de una segunda vivienda. En consecuencia, la Hacienda Tributaria de Navarra le ha realizado una propuesta de liquidación del impuesto en la que le exige una cantidad económica a la que no puede hacer frente. La ciudadana expone que se vio obligada a dar las dos viviendas que tenía en propiedad, a fin de saldar una deuda que aún hoy mantiene y no viéndose beneficiada del incre-

mento patrimonial generado. Como contribuyente, se encuentra totalmente desprotegida y sin posibilidad de pagar la cantidad reclamada por Hacienda, dada su falta de capacidad económica. **Q18/763**.

- Dos ciudadanas y un colectivo de madres afectadas presentan tres quejas porque la Hacienda Tributaria de Navarra no procede a la devolución en el IRPF de las cantidades tributadas en concepto de las prestaciones de maternidad y paternidad. Presentan la queja tras conocerse la Sentencia 1462/2018, del Tribunal Supremo, del 3 de octubre de 2018, resolutoria de un recurso de casación, referente a la exención en el IRPF de la prestación por maternidad, conforme a las previsiones del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por Decreto Foral Legislativo 3/2004, de 5 de marzo. Solicitan que, en cumplimiento de la citada sentencia, se devuelvan las cantidades correspondientes a las prestaciones antes señaladas, evitándose lo que consideran un agravio comparativo para las madres y padres de Navarra. **Q18/765, Q18/779** y **C18/1692**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la desestimación de sus alegaciones en un procedimiento de liquidación del impuesto de sucesiones. Solicita que resuelva el recurso y que deje sin efecto las actuaciones recaudatorias en vía de apremio subsiguientes al acto de liquidación. **Q18/807**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le exige la devolución de las cantidades deducidas por aportaciones a cuenta vivienda, destinadas a la adquisición de una vivienda. En particular, formula la queja por la exigencia de unos intereses de demora que, atendiendo a las circunstancias económicas personales que concurren en su caso, resultan desproporcionados y abusivos. Explica que la crisis económica por la que se ha visto afectado, reduciéndose sus ingresos económicos, ha sido la causa determinante de que no haya podido materializar la compra de la vivienda a que se condicionaban las deducciones fiscales. Expone que, incluso, se vio obligado a rechazar una vivienda protegida. **Q18/845**

- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no procede a concederle un fraccionamiento en diez años para el pago en periodo voluntario de una deuda contraída con la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, ocasionada por la estancia de su mujer en una residencia de la tercera edad, hasta su fallecimiento. Considera que la propuesta que ha realizado la Administración de fraccionar durante cinco años la deuda generada, le impedirá atender a sus gastos ordinarios y a los gastos médicos derivados de una enfermedad que padece. **Q18/867**

- Un ciudadano presenta una queja porque, según le han informado, en caso de vender la vivienda donde reside por otra de similar valor, el importe de la pensión en favor de familiares que percibe se reduciría. Expone que tiene 65 años y que los únicos ingresos que percibe son 472 euros en concepto de pensión. Considera que si vende su actual vivienda por otra de similar valor que le origine menos gastos no existiría un aumento de patrimonio, ya que es vender para adquirir otra vivienda donde poder residir de forma habitual. **C18/901**.

B) En relación con los tributos locales:

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Lodosa les ha liquidado el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, no habiendo existido una ganancia patrimonial con la trasmisión del inmueble. **Q18/196**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain le ha liquidado el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, por la transmisión de una vivienda mediante donación, liquidación con la cual se encuentra en desacuerdo, al entender que no se ha producido plusvalía. **Q18/241**.

- Un ciudadano presenta una queja porque considera que el cálculo que se viene realizando para determinar la base imponible del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana es erróneo, por cuanto no se procede a la actualización del importe correspondiente al coste de adquisición del terreno, que permita determinar de forma adecuada si se produce el hecho imponible, esto es, un incremento de valor. **Q18/246**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax le reclama el pago de las tasas de ocupación privativa de dominio público (terrazas) correspondientes a los años 2014 y 2015, así como porque no le contesta a las reclamaciones efectuadas sobre el asunto. **Q18/318**.

- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque no se encuentra conforme con la normativa reguladora del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía). Según indica, dicha normativa puede derivar en una doble imposición del impuesto, por cuanto un mismo sujeto resultaría dos veces el obligado tributario principal, antes como comprador y ahora como vendedor. Asimismo, alude a la menor revalorización realizada a los inmuebles con respecto a los incrementos del IPC. **C18/600** y **Q18/326**.

- Una sociedad mercantil interpone una queja porque el Servicio de Riqueza Territorial del Departamento de Hacienda y Política Financiera no le proporciona la documentación solicitada relativa a una finca de su propiedad. **Q18/341**.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain les ha derivado la deuda del impuesto de contribución urbana correspondiente al ejercicio 2015 que mantiene el titular anterior de la nave que adquirieron. **Q18/346**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no promueve una modificación de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de las Haciendas Locales de Navarra, orientada a dispensar un mejor trato normativo a las personas con discapacidad en las exenciones del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica. En consecuencia, y en aplicación de la normativa actual vigente, el Ayuntamiento de Murchante le ha denegado su solicitud de exención del pago de dicho impuesto, pese a tener su hijo reconocida una discapacidad y movilidad reducida. **Q18/429**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri Aranatz les ha liquidado a sus padres el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, por la transmisión de una vivienda que él les donó, liquidación con la cual se encuentra en desacuerdo, al entender que no se ha producido plusvalía. **Q18/467**.

- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti cobra tasas notablemente distintas para el acceso y utilización de las instalaciones de la Ciudad Deportiva Artica, en atención a la condición de empadronado o no empadronado en la localidad. **Q18/512** y **C18/1019**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Beruete se demora en resolver un

recurso de reposición interpuesto frente a un acuerdo relativo al reintegro de unas tasas de basuras de un local arrendado cobradas. **Q18/554**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Ribera no le aplica, como titular de una vivienda deshabitada, la correspondiente bonificación de las tasas del servicio de recogida de residuos, así como porque no le contesta a las instancias presentadas solicitando dicha bonificación. **Q18/556**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Aranguren cobra distintas cuotas a empadronados y no empadronados por la utilización de las instalaciones deportivas municipales. **Q18/674**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Beriáin le reclama el pago de la contribución territorial de los años 2015, 2016 y 2017, así como del primer semestre de 2018, de un local propiedad de dicho ayuntamiento, del que resultó adjudicatario para la concesión de un servicio de bar. Manifiesta que en los cinco años que lleva vigente el contrato, en ningún momento se le ha advertido de la obligatoriedad de pagar el mencionado impuesto y tampoco lo recoge así ninguna cláusula del contrato. **Q18/682**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga no le devuelve un importe que considera indebidamente cobrado, en concepto de intereses de demora del impuesto de bienes inmuebles (IBI) de un piso de su propiedad ubicado en Málaga. **Q18/716**.

- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque el Ayuntamiento de Tudela, en la liquidación del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, de una vivienda heredada y posteriormente transmitida, ha considerado el transcurso de veinte años, habiendo solo transcurrido cuatro años desde que el piso fue heredado. **C18/1594** y **Q18/843**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua y la Mancomunidad de Sakana le exigen el pago de sendas deudas, de las que desconoce el origen y a las que le resulta complicado hacer frente. Es por ello que solicita información de las mismas y su fraccionamiento. **Q18/855**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Ribera no suspende, en tanto no se resuelva un recurso de reposición planteado, un procedimiento de apremio derivado del impago de unas tasas de basura. Expone que en dicho recurso se aportan todas las pruebas oportunas para demostrar que la reclamación de las tasas es incorrecta, quedando suficientemente acreditado que en la dirección a la que se giraban las tasas, no había servicio de recogida de basuras ni contenedores. Por ello, habiéndose producido un error material, aritmético o de hecho en la determinación de la deuda, considera que debe suspenderse el procedimiento de apremio de forma automática. **Q18/881**.

- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con el valor que el Ayuntamiento de Estella-Lizarra otorga a su vivienda, a efectos del cálculo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles. **C18/95**.

C) En relación con la Agencia Tributaria del Estado:

- Un ciudadano presenta una queja porque la Agencia Tributaria, para la realización de consultas o trámites, tales como el cambio de domicilio fiscal o la petición de cita previa para la realización de la declaración de IRPF, facilita números de teléfono de prefijo 901 con tarifas de pago muy costosas. Tratándose de obligaciones tributarias, considera que debiera

facilitarse la información a través de líneas telefónicas gratuitas. **Q18/388**.

D) En relación con el catastro:

- Un ciudadano, en representación de una empresa, presenta una queja porque el Servicio de Riqueza Territorial del Gobierno de Navarra no concedió audiencia a los propietarios afectados, ni sometió a exposición pública la valoración que realizó y afectó a determinadas parcelas de Estella-Lizarra. **Q16/530**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza y el Departamento de Hacienda y Política Financiera, por un lado, no atienden sus solicitudes de rectificar la incorrecta titularidad catastral que se le atribuye de varios terrenos, pese a no disponer dichas Administraciones de documentación que así lo justifique y pese a haber presentado su renuncia a los mismos. **Q18/71**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Petilla de Aragón no atiende sus solicitudes de rectificar la incorrecta titularidad catastral que se le atribuye de varios terrenos, pese a no disponer dicha administración de documentación que así lo justifique y pese a haber presentado su renuncia a los mismos. **Q18/72**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Galar y el Departamento de Hacienda y Política Financiera no le facilitan el expediente íntegro de la reparcelación y la modificación catastral realizada de varias parcelas. **Q18/234**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Izagaondoa se demora en exceso en tramitar y resolver su solicitud de rectificación de errores de datos catastrales formulada en 2011. **Q18/276**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar no atiende su solicitud de hacer constar en el catastro la total superficie de una parcela de su propiedad, estando reflejada una extensión menor. Manifiesta que la diferencia de superficie se debe a unas labores de pavimentación realizadas por el Concejo de Esquiroz por las que ocupó parte de su finca sin su consentimiento. **Q18/408**.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Zabalza-Zabaltza y el Concejo de Arraiza no proceden a modificar de oficio el error o desplazamiento que afecta a la totalidad del catastro, tanto rústico como urbano, del término del Concejo de Arraiza. Manifiestan que lo reflejado en el catastro no se corresponde con la realidad física, distorsión que está ocasionando numerosos perjuicios a todos los vecinos y propietarios del concejo. **Q18/611**.

- Una sociedad mercantil interpone una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar no le proporciona la información solicitada relativa a una modificación catastral efectuada en 2008. **Q18/654**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar no le contesta a una instancia mediante la que solicita que se le facilite el expediente íntegro de una reparcelación y/o modificación catastral realizada en 1990, o, en caso de no existir dicho expediente, se certifique y justifique su inexistencia. **Q18/805**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lizoáin-Arriasgoiti/Lizoain-Arriasgoiti no le informa a su hermano sobre la naturaleza y alcance de un error detectado en una modificación catastral, a pesar de haberse dirigido al ayuntamiento en varias ocasiones. Por ello, solicita que se le detalle ese error hallado en la implantación del catas-

tro, considerando oportuno que se le faciliten los documentos gráficos que se hayan tomado como referencia. **Q18/957**.

E) Otros

- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto de Estadística de Navarra le ha otorgado a una asociación un breve plazo para atender una encuesta de cumplimentación obligatoria, referente a las adquisiciones de inmovilizado. Se da la circunstancia, además, de que la encuesta ha sido enviada al inicio del mes de julio, lo que, por razón de las fechas estivales, ha dificultado más su atención en ese breve plazo concedido. **Q18/533**.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque les ha sido notificada una reclamación de una deuda tributaria por exceso de adjudicación de una vivienda sita en Castellón. **Q18/634**.

- Una empresa formula una queja porque la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre no le devuelve el pago realizado por duplicado para la obtención de un certificado digital. **Q18/739**.

2.9.15. Justicia.

Durante el año 2018 se presentaron **37** 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 formula una queja por la situación que viene atravesando su hijo con su exmujer, que deriva en un grave perjuicio para sus nietos, y solicita una modificación del régimen de guarda y custodia, actualmente compartida, y el reconocimiento de esta en exclusiva a su hijo. **Q18/10**.

- Una ciudadana formula una queja porque se le vienen interceptando comunicaciones, habiéndolo denunciado en múltiples ocasiones en los Juzgados de Pamplona-Iruña sin resultado positivo. **Q18/19**.

- Un ciudadano presenta una queja porque se ha vulnerado su derecho de mantener contacto con su nieto, como consecuencia del procedimiento de divorcio de su hijo en México. **Q18/100**.

- Un ciudadano presenta una queja porque un Juzgado de Primera Instancia de Aoiz-Agoitz se demora en exceso en resolver el procedimiento judicial seguido por una presunta estafa, habiendo transcurrido cuatro años desde que se admitió a trámite y se incoaron las diligencias previas del mismo. **Q18/103**.

- Una ciudadana presenta una queja en la que critica el funcionamiento de la Justicia y en la que afirma que en los juzgados se juzga a los ciudadanos sin que se enteren. **Q18/158**

- Una ciudadana interpone una queja porque los Juzgados de Familia de Pamplona-Iruña se demoran en señalar la fecha de celebración del juicio que resuelva la demanda mediante la que solicita la guarda y custodia de su hija. **Q18/319**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Audiencia Provincial de Navarra le ha denegado la orden de alejamiento de su exmarido que había solicitado y le ha practicado una tasación de costas que considera excesiva. **Q18/402**.

- Un ciudadano interpone una queja porque se encuentra disconforme con el contenido de tres resoluciones judiciales. Según expone, padece una enfermedad mental y ha interpuesto tres demandas con el fin de que le sean reconocidos sus derechos, sin que ninguno de los pronunciamientos judiciales haya estimado sus pretensiones. Q18/435.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Audiencia Provincial de Navarra se demora en la resolución de un recurso presentado frente a una entidad bancaria, en relación con las cláusulas suelo. **Q15/507**.

- Un ciudadano formula una queja porque no se encuentra conforme con las actuales penas privativas de libertad y medidas provisionales, por cuanto resultan insuficientes, colocando en una situación de indefensión a las víctimas de violencia de género. **Q18/521**.

- Un ciudadano formula una queja porque un Juzgado de Primera Instancia de Tudela le ha dispensado un trato discriminatorio por razón de sexo, es decir, por ser hombre, en el procedimiento judicial que mantiene con la madre de su hija, así como porque se demora en resolver una solicitud de medida cautelar urgente, presentada con motivo del disfrute de las vacaciones de verano de la menor. **Q18/643**.

- Una ciudadana presenta una queja porque, pese a disponer de una sentencia que condena a un ciudadano, que se apropió indebidamente de sus pertenencias, a abonarle una suma de dinero en concepto de responsabilidad civil derivada del delito, ese ciudadano no ha cumplido con tal obligación. Asimismo, muestra su desacuerdo con el contenido del artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que declara inembargable el salario mínimo profesional, puesto que coloca en situación de indefensión a las personas acreedoras. **Q18/652**.

- Una ciudadana presenta una queja en la que denuncia las situaciones de agresión y acoso que viene sufriendo por parte de su expareja. Se encuentra disconforme con que, pese a las pruebas presentadas en los distintos procedimientos judiciales, las causas judiciales siempre son finalmente archivadas. Teme por su seguridad y por la de sus dos hijas menores. **Q18/753**.

- Un ciudadano formula una queja porque un Juzgado de lo Mercantil de Pamplona-Iruña no procede a la ejecución de un aval para recuperar una suma de dinero, tras la resolución de un contrato de compraventa de una vivienda con una sociedad pública declarada en concurso voluntario ordinario. **Q18/839**.

- Una ciudadana presenta una queja porque un Juzgado de Primera Instancia de Pamplona-Iruña ha cometido irregularidades en un procedimiento judicial que se sigue para el establecimiento de medidas de guarda, custodia o alimentos de hijo no matrimonial. En concreto, hace referencia a la tardanza en dictar sentencia, a la forma de tramitarse el procedimiento, a la falta de notificación de una resolución, así como a su disconformidad con la actuación de su letrada. **Q18/926**.

- Una ciudadana interpone dos quejas porque un Juzgado le ha embargado ciertas cantidades de dinero de su cuenta bancaria sin notificarle nada previamente, en concepto de costas procesales. Manifiesta que apenas tiene dinero para cubrir sus necesidades por lo que se ha visto obligada a pedir dinero a familiares. Muestra su disconformidad con que también haya sido embargado el dinero que le han prestado sus familiares. **C18/354** y **C18/1685**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Audiencia Provincial de Navarra ha desestimado la demanda que interpuso frente a un centro donde estaba ingresado su hijo, que falleció cuando se fugaba del mismo. Expone varias irregularidades contenidas en la sentencia y en la documentación aportada por la otra parte, así como su disconformidad con la condena en costas que se ha visto obligada a asumir. **C18/1501**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el padre de su hija incumple el convenio regulador y la nueva pareja de este, otorga, a su juicio, un trato humillante y ofensivo a la menor. **C18/1730**.

- Un ciudadano presenta una queja porque no se encuentra conforme con el funcionamiento de un Juzgado de Familia de Pamplona-Iruña, en el procedimiento que se sigue por el incumplimiento por parte de su expareja, quien reside en Japón con sus dos hijos menores, de las medidas de guarda y custodia establecidas y el régimen de visitas. **Q18/952**.

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

- Un ciudadano formula una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona no procede a la apertura de un expediente disciplinario contra el abogado que le asistió ante un presunto delito de violencia doméstica, cuya causa fue posteriormente archivada, al considerar que no existen datos objetivos que permitan concluir que, en la asistencia inicial que le fue prestada a raíz de la denuncia, se le dispensara un trato inadecuado. **Q18/376**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona ha desestimado su solicitud de apertura de un expediente disciplinario contra el abogado de oficio que le fue designado, por entender correcta la actuación profesional del letrado. **Q18/410**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona no procede a analizar si fue con arreglo a las reglas propias de la profesión, la actuación del letrado que le asistió en un procedimiento judicial del que fue también parte el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), referente al reconocimiento de una pensión de viudedad, y que concluyó de forma desfavorable para ella. **Q18/421**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Colegio Oficial de Psicología de Navarra no investiga la forma de actuar y los perjuicios que le ha causado el psicólogo que le trató tras sufrir un aparatoso accidente de bicicleta. **Q18/517**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona ha desestimado su solicitud de acceder a la documentación que obra en un expediente de reclamación, iniciado frente a la actuación profesional de dos abogadas, al considerar que no ostenta la condición de interesado en el procedimiento. Esta denegación le ha impedido formular el pertinente recurso de alzada con todas las garantías administrativas. **Q18/858**.

- Un ciudadano formula una queja por las cantidades que ha tenido que abonar, en concepto de honorarios de abogado y de procurador, por una demanda judicial que interpuso su mujer para la modificación del convenio regulador, la cual fue desestimada. El ciudadano expresa su preocupación por cuanto a su exmujer, que tiene concedido el beneficio de justicia gratuita, el procedimiento judicial no le ha supuesto ningún coste económico, por lo que esta situación podría incentivar la iniciación de nuevos procedimientos judiciales por parte de ella. **C18/150**.

- Una asociación formula una queja por lo que considera mala práxis y desatención de un abogado. **C18/190**.

- Una ciudadana presenta una queja por la actuación de la abogada que defiende a su exmarido en el procedimiento de divorcio. Expone que la letrada presionó a su hija para que testificase en un juicio y años después, en otro procedimiento en el que ella figuraba

como demandada, ni siquiera le realizó ninguna pregunta en la vista oral. **C18/1391**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Navarra no considera válidos el grado en criminología y el título propio de administrador de fincas, de los que es poseedora, para su colegialización. Reconoce que el grado en criminología no aparece expresamente recogido en los estatutos del Colegio de Administradores de Fincas de Navarra. Sin embargo, hace referencia a una Sentencia del Tribunal Supremo, en la que se reconoce el derecho de acceso directo al colegio a los graduados en arquitectura, y a la página web del colegio, en la que aparecen incluidas varias titulaciones reconocidas por sentencia judicial. **Q18/920**.

C) En relación con la asistencia jurídica gratuita:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le deniega el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, al considerar acreditado que sus recursos e ingresos económicos superan los importes legalmente establecidos. **Q18/360**.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no les reconocen el derecho a la asistencia jurídica gratuita que les permita comparecer en el Juzgado en el que han sido emplazados, como consecuencia de una demanda de desahucio en la que figuran como parte demandada. **Q18/431**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Colegio de Abogados de Sevilla se demora en resolver su solicitud de asistencia jurídica gratuita. **Q18/706**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona le ha denegado la asistencia jurídica gratuita por superar el límite máximo de ingresos establecido en la norma. Indica que, para valorar el reconocimiento de dicha asistencia, no se ha atendido a sus circunstancias personales, tales como, su grado de discapacidad o los elevados gastos que se ve obligada a asumir, derivados de las enfermedades que padece y de las intolerancias alimenticias. Manifiesta, además, que al serle asignada una abogada, entendió que de forma paralela también le sería concedida la asistencia jurídica gratuita. Expone que, en tanto no le sea concedida dicha asistencia, no se va a poder garantizar la especial protección que merece su nieta menor de edad. **Q18/838**.

D) En relación con los Registros Civil y Mercantil:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en remitirle el certificado de matrimonio solicitado en el Registro Civil Central de Madrid, certificado que precisa para poder solicitar la nacionalidad española de su cónyuge. **Q18/383**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Registro Mercantil y de Bienes Muebles de Navarra le ha expedido una minuta que considera excesiva, puesto que la inscripción de una declaración de concurso voluntario y conclusión por insuficiencia de la masa activa, venía derivada de un mandato judicial. **Q18/461**.

- Un ciudadano plantea una queja por determinadas irregularidades que se cometieron en el Hospital Virgen del Camino, cuando su madre dio a luz a una niña en el año 1969 y que supuestamente falleció treinta minutos después de su alumbramiento. Tras diversas investigaciones, los familiares han comprobado que hay datos manipulados en la hoja de parto, con nombres sobreescritos de di-

versos facultativos. Asimismo en la ficha del legajo del aborto del Registro Civil no consta el parte del facultativo completo, con la hora y causa de la muerte ni la licencia de enterramiento. Añaden que en el libro de familia y en el anexo de prestación por hijos consta un pago realizado por el Instituto de Prevención Social del Hospital Virgen del Camino por el nacimiento de la niña, subvención que en ningún caso debió otorgarse si efectivamente falleció. **C18/1372**.

- Una ciudadana formula una queja porque en la partida de defunción de su hermano, que obra en el Registro Civil de Pamplona-Iruña, consta tachada la causa de la misma, en virtud de una Orden del Ministerio de Justicia. Expone que su hermano murió en 1990 a causa de un disparo de un agente de la policía en Pamplona-Iruña. **Q18/930**.

2.9.16. Medio ambiente.

Durante el año 2018 se presentaron **60** 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 presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella/Lizarra, con motivo de las obras que se están ejecutando en un local de la localidad, en el que se va a instalar una sociedad recreativa, cultural y deportiva, debe iniciar labores de supervisión de la correcta habilitación del mismo, en materia de aislamientos acústicos, de seguridad, de venta de bebidas alcohólicas, de celebración de conciertos y de respeto de la distancia exigida con respecto a locales de ocio próximos, así como labores de supervisión de la tenencia de las licencias pertinentes, dando cumplimiento, de este modo, al deber de vigilancia que tiene atribuido. **Q17/548**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Murchante no adopta las medidas oportunas para poner fin a las molestias que viene sufriendo en su domicilio, desde hace más de quince años, procedentes de las peñas o cuartos para jóvenes situados en la localidad. **Q18/7**.

- Varios integrantes de una misma unidad familiar interponen una queja porque el Ayuntamiento de Berbinzana no adopta las medidas oportunas para atenuar o eliminar las molestias que sufren, procedentes de la bajera que linda con su propiedad, así como porque no aplica la ordenanza reguladora de estos locales de ocio. **Q18/131**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Buñuel no adopta las medidas oportunas para atenuar o eliminar las molestias que sufre en su domicilio, procedentes de una peña próxima a su vivienda. **Q18/149**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia no adopta las medidas oportunas para eliminar las molestias que sufre, procedentes de los ruidos, olores y suciedades producidos por los usuarios de una sociedad gastronómica situada en los bajos del edificio donde reside. **Q18/193**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no adopta las medidas de insonorización pertinentes que eliminen o atenúen los perjuicios que viene sufriendo su negocio, como consecuencia del ruido procedente del tránsito de vehículos en la Autovía A-1 a su paso por Altsasu-Alsasua. **Q18/275**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata ha instalado una zona de esparcimiento canino en las proximidades de su vivienda y de una zona re-

sidencial, viéndose obligada a soportar molestias indebidas en su domicilio. Los vecinos afectados han propuesto el traslado de dicha zona a un lugar más alejado de las viviendas. **Q18/296**.

- Cuatro comunidades de propietarios presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no vela por el derecho de los vecinos a no soportar molestias indebidas provenientes de unas naves ocupadas ubicadas junto a sus viviendas. **Q18/358**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufre en su domicilio, procedentes de la vivienda situada en la planta superior. **Q18/460**.

- Una ciudadana formula una queja por las autorizaciones concedidas por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para la instalación de música en las terrazas de la calle Juan de Labrit durante las fiestas de San Fermín. **Q18/468**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufre en su domicilio, como consecuencia tanto de la suciedad, como del ruido, que se generan en las inmediaciones de un locutorio próximo a su vivienda. **Q18/477**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufre en su domicilio, procedentes de un bar próximo a su vivienda. **Q18/492**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain no adopta las medidas oportunas para atenuar o eliminar las molestias que sufre en su domicilio, procedentes de una bajera próxima a su vivienda. **Q18/551**.

- Tres ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas oportunas para atenuar o eliminar las molestias que sufren en su domicilio, sito en Mendillorri, procedentes de una bajera próxima a sus viviendas. **Q18/555**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Sartaguda no le contesta a unas instancias presentadas mediante las que denuncia las molestias por ruidos, olores y suciedad que ocasiona a los vecinos la existencia de ocho gatos en un solar cercano a su vivienda. Manifiesta que la convivencia con estos animales se ha vuelto imposible de soportar, no pudiendo abrir las ventanas de su vivienda para ventilar debido al fuerte olor de los excrementos de los animales. **Q18/686**.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Milagro no adopta las medidas oportunas ante las molestias en forma de ruido que sufren en su domicilio desde hace veinte años, procedentes de las instalaciones de una empresa conservera próxima a su vivienda. **Q18/702**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufren en su domicilio los residentes de una calle de Pamplona-Iruña que da a la carretera de circunvalación de la localidad. Señala que por dicha carretera circula un número elevado de vehículos y que el ruido que provocan dificulta gravemente el descanso nocturno de los vecinos. Ha propuesto, en consecuencia, la instalación de unas mamparas acústicas. **Q18/742**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no adopta las medidas pertinentes ante las molestias que su hija y sus nietas sufren en su domicilio, procedentes de los continuos ladridos durante el

día y la noche de los perros de sus vecinos. **Q18/773**.

- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufren en su domicilio, procedentes de la terraza de un bar próximo a sus viviendas. **C18/1558** y **Q18/827**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufren vecinos y comerciantes, procedentes de los juegos infantiles con balón y de los usuarios de una sociedad que tiene instalada una terraza en el patio de la comunidad de propietarios. **Q18/830**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico, el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y el Ayuntamiento de Valle de Egüés-Eguesibar, no adoptan las medidas pertinentes ante las molestias que sufren los vecinos, como consecuencia del ruido procedente del tránsito de vehículos en la Ronda Este PA-40 a su paso por Olaz. **Q18/894**.

- Una ciudadana presenta una queja porque dos vecinos han colocado dos perros en un terreno cercano a su vivienda, propiedad del Concejo de Arbeiza. Manifiesta que su disconformidad con que los animales estén allí, ya que, además de las molestias por los ladridos, su hija pequeña no puede utilizar dicho terreno para jugar. **C18/359**.

B) En relación con la protección del medio natural:

- Dos ciudadanos formulan una queja porque la Confederación Hidrográfica del Ebro no lleva a cabo una adecuada gestión de la suelta de agua del pantano de Eugi, provocando un incremento considerable del caudal del río Arga a su paso por una finca de su propiedad, que se ve con frecuencia inundada. **Q18/315**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain no procede a la poda de los árboles situados frente a su vivienda, viéndose mermada la visibilidad y agravada la alergia al polen padecida por su hija. **Q18/347**.

- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, incumple el condicionado introducido en un testamento ológrafo, comprensivo de un legado a Navarra del Señorío de Bertiz. En concreto, la asociación hace referencia al incumplimiento de las condiciones relativas a la prohibición de corta de árboles y ramajes, y a la prohibición de la caza en Bertiz. Señala que este incumplimiento puede acarrear que el Señorío de Bertiz pase a ser de titularidad estatal. **Q18/500**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Larraun no adopta las medidas pertinentes ante la población de mosquitos existente en las inmediaciones de su vivienda. **Q18/552**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Allín-Allin no adopta las medidas oportunas ante una acampada ilegal en una zona situada al lado del río Urederra. Denuncia que este uso está generando diversos problemas, afecciones y molestias excesivas, como ruido, suciedad o contaminación del río. **Q18/568**.

- Un ciudadano presenta dos quejas porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) no adopta las medidas pertinentes ante los perjuicios que viene sufriendo en su vivienda sita en Elorz, como consecuencia de la falta de mantenimiento de un caudal natural de agua. **Q18/569** y **Q18/580**.

C) En relación con la protección de la fauna:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, únicamente le autoriza a retirar parte de un nido de cigüeña blanca situado en su chimenea, si bien verbalmente le ha indicado que podía proceder a su retirada total, y no se pronuncia sobre la indemnización solicitada por los perjuicios ocasionados por la existencia de dicho nido. **Q18/74**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Castejón no adopta las medidas oportunas ante los perjuicios que viene sufriendo como agricultor, como consecuencia de la superpoblación de conejo existente en los terrenos de Castejón. **Q18/373**.

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

- Varios 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**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia le ha incoado un expediente sancionador por vulnerar, con la instalación de anclajes en los bancos de la terraza del local que regenta, lo dispuesto en la ordenanza municipal reguladora de la instalación en vía pública de terrazas de veladores, pese a haberlo realizado con el fin de evitar las molestias a los vecinos derivadas del desplazamiento de estos bancos, y pese a haberle sido otorgada autorización a tal efecto, en tanto se comprometiera a arreglar el suelo una vez desmontada la terraza. **Q18/12**.

- Un grupo de vecinos del Concejo de Esparza de Galar interponen una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no inspecciona la actividad de un vertedero ubicado en dicha localidad que les genera molestias que consideran excesivas e indebidas. **Q18/264**.

- Dos ciudadanos presentan 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 actividades autorizables en suelo no urbanizable al proyecto de abastecimiento de agua en Alloz-Allotz. **Q18/268**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas oportunas ante las irregularidades de un local aledaño a su negocio, relativas a la instalación de una terraza en vía pública, así como a la disposición de asientos en el establecimiento, pese a no disponer de aseo para la clientela. **Q18/280**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha declarado la caducidad de dos licencias de actividad, apertura y redefinición de dos establecimientos de hostelería de su titularidad, por cuanto la apertura al público de los locales se produce únicamente durante las fiestas de los sanfermines, constituyendo, a juicio de la entidad local, un acto en fraude de ley. **Q18/345**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Carcastillo mantiene una actitud pasiva ante las irregularidades que se cometen en varios talleres de soldadura y carpintería metálica de la localidad. Expone que la labor profesional se desarrolla sin las licencias de actividad pertinentes, circunstancia que perjudica al pequeño taller que regenta. **Q18/873**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se mantuvo inactivo ante los graves perjuicios que sufrió su negocio durante dieciocho meses, como consecuencia de las obras que se efectuaron para la construcción de un hotel. Asimismo, señala que el ayuntamiento no adopta las medidas oportunas ante las irregularidades de un local aledaño a su negocio, relativas a la instalación de una terraza en vía pública y a la disposición de asientos en el establecimiento. **Q18/904**.

- Una ciudadana plantea una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y el Ayuntamiento de Baztan han autorizado a la empresa que explota la cantera de Almandotz, un nuevo recorrido para los camiones que acuden a dicha cantera. Muestra su disconformidad porque el recorrido autorizado previamente había sido rechazado por los vecinos en votación. **C18/1539**.

E) En relación con la ubicación de contenedores de basura:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Beire y la Mancomunidad de Mairaga no atienden su solicitud de reubicar un contenedor de basura colocado delante de la casa de su madre en dicha localidad. **Q18/251**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha anulado un punto de recogida de residuos sólidos urbanos, anteriormente ubicado en un lugar próximo al restaurante de su propiedad. En consecuencia, sufre diversos inconvenientes a la hora de llevar los residuos que genera su negocio al punto de recogida, por cuanto que este se encuentra situado a ochenta metros de distancia. Asimismo, no se encuentra conforme con que la Mancomunidad no le proporcione los estudios que fundamentaron la decisión de anular el anterior punto de recogida. **Q18/470**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Aranguren y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adoptan ninguna medida efectiva para solucionar las molestias que desde hace varios años le ocasiona la existencia de un contenedor para restos de poda colocado en una parcela sita frente a su vivienda. Expone que el deficiente mantenimiento de dicha parcela deriva de la existencia de suciedad, de insectos y de ratas, y de la acumulación de excrementos de perros. **Q18/746**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Erroibar-Valle de Erro no atiende su solicitud de reubicar una caseta de reciclaje, pese a las molestias que ocasiona su ubicación actual a los vecinos, y pese al peligro que para los menores entrañan los productos que allí se depositan. Propone su colocación en un espacio abierto, a las afueras de la localidad. **Q18/884**.

F) En relación con la información ambiental:

- El Concejo de Arteaga formula una queja porque la Confederación Hidrográfica del Ebro no le contesta a varias solicitudes de información relativas al estado de un expediente de cambio de uso de la concesión de aguas que tiene otorgada. **Q18/229**.

- Una asociación presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y el Departamento de Salud no le facilitan contestación a su solicitud de información acerca de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la Resolución del Parlamento de Navarra por la que se instaba a aplicar las recomendaciones contenidas en la Resolución 1815, del Consejo de Europa, sobre los peligros potenciales de los campos electromag-

néticos y sus efectos sobre el medio ambiente. **Q18/265**.

- Una asociación ecologista interpone tres quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le proporciona un documento elaborado sobre la situación ambiental del río Arga a su paso por dicha localidad, así como porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local no le entrega la información solicitada en relación con la contabilidad de los proyectos LIFE BONELLI 2014-2017 y LIFE a-AQUILA 2018-2022, por un lado, y en relación con los ejemplares liberados con motivo de los mismos, por el otro. **Q18/283, Q185/284** y **Q18/291**.

- Una asociación ecologista formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le ha denegado una solicitud de información relativa al convenio suscrito con el servicio de emergencias (112) para la atención de llamadas informadoras de animales con necesidad de atención. **Q18/290**.

- Una asociación ecologista formula dos quejas porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local no le entrega la información solicitada en relación con las memorias técnicas anuales de los proyectos "LIFE BONELLI 2014-2017" y "LIFE a-AQUILA 2018-2022", y en relación con la contabilidad del proyecto "Life Territorio Vison 2010-2016". **Q18/297** y **Q18/298**.

- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le ha dado una contestación con la que no se encuentra conforme a una solicitud de información relativa al funcionamiento del Centro de recuperación de la fauna de Ilundáin, así como porque aplica, a su juicio, de forma torticera, la normativa reguladora del derecho a la información ambiental. **Q18/364**.

- Una asociación ecologista interpone dos quejas porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le ha dado respuestas incompletas a sus solicitudes de información ambiental, referentes a la concesión de autorizaciones para la observación y fotografía de aves desde hides fijos. **Q18/451** y **Q18/490**.

- Una asociación ecologista formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le facilita los expedientes administrativos íntegros, relativos a obras de abastecimiento de agua en alta a nombre de la Mancomunidad de Montejurra, incluidas en el Plan de Inversiones Locales 2017-2019, así como porque no le contesta a una solicitud de ampliación del plazo para recurrir en alzada. **Q18/570**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le contesta a los escritos presentados relacionados con la gestión de la actividad de pesca y el destrozo ecológico de los castores en las márgenes del río Arakil. **Q18/655**.

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le remite una determinada información ambiental solicitada a través de la dirección de correo electrónico facilitada a tal efecto. **Q18/777**

- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le contesta a una solicitud de información relativa al proyecto Lindus (2010-2014) y al proyecto Lindus 2. **Q18/86**.

2.9.17. Memoria histórica.

Durante el año 2018 se presentaron **dos** quejas con el siguiente contenido:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede al reconocimiento y al abono a los causahabientes de un trabajador de dicha entidad local, fusilado durante la Guerra Civil Española, de varias prestaciones derivadas de las labores desempeñadas. **Q18/22**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Metauten ha acordado retirar la placa conmemorativa de las personas fallecidas en la Guerra Civil, colocada en la iglesia parroquial San Miguel, del Concejo de Zufía. Considera que una solución más adecuada sería la supresión de los términos o expresiones que pudieran contravenir la Ley de Memoria Histórica, en todo caso, con previa comunicación a los vecinos del concejo. **Q18/796**.

2.9.18. Obras públicas.

Durante el año 2018 se presentaron **10** quejas sobre obras públicas. Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- Una comunidad de vecinos interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no le contesta a una instancia presentada, mediante la que solicita la realización por la entidad local de labores de pavimentación de unas escaleras de titularidad privada, adyacentes al inmueble, como compensación por el uso público que se les viene dando. **Q18/3**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no adopta las medidas pertinentes que solucionen los perjuicios que viene sufriendo, como consecuencia de las inundaciones derivadas de una tubería de pequeñas dimensiones que no canaliza el agua pluvial. **Q18/67**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Aranguren y el Concejo de Tajonar-Taxoare, tras la reciente construcción de una plaza en dicho Concejo, no garantizan de modo efectivo la integridad del derecho a la intimidad privada y familiar de su vivienda y jardín, afectado por las personas que disfrutan de la plaza. Propone, por ejemplo, la sustitución de los cristales transparentes por unos traslúcidos, de forma que se evite la vista directa a la parcela desde el mirador y, al mismo tiempo, los problemas de seguridad y suciedad derivados del posible vertido de objetos. **Q18/143**.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Concejo de Ultzurrun no procede a la reparación de una fuga de agua existente en la vía pública que afecta a su vivienda. **Q18/157**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico se demora en exceso en la tramitación de un expediente para la determinación del justiprecio de unas parcelas que le fueron expropiadas para la mejora de la carretera NA-132, tramo Tafalla-San Martín de Unx. **Q18/198**.

- Dos ciudadanas interponen una queja porque el Ayuntamiento de Valle de Ollo-Ollaran no ejecuta una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, en la que se declara la obligación del citado ayuntamiento de adoptar las medidas precisas para que un vial del Concejo de Ollo recupere su rasante anterior a unas obras ejecutadas por un particular. **Q18/325**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Ustés no atiende su solicitud de reparación del alambrado que cerca una finca de su propiedad, así como de cerramiento de parte de la misma. Expone que, como conse-

cuencia de unas obras realizadas por el Concejo, el alambrado que estaba colocado se dañó, lo que ha derivado en graves perjuicios, ya que tiene la finca en arrendamiento, y, de continuar así, el agricultor arrendatario rescindirá el contrato por los daños que viene causando el ganado en su cultivo. **C18/20** y **Q18/528**.

- Una asociación que persigue impulsar acciones para modernizar el ferrocarril en Navarra, partiendo del trazado actual como alternativa, presenta una queja referente a la construcción y al impacto del Tren de Alta Velocidad en Navarra. Entre las cuestiones expuestas al respecto, critica la repetida alusión al "interés general", pues la construcción del TAV responde únicamente a impulsos políticos, no justificados económica ni socialmente. Alude a la grave discriminación social de carácter estructural sufrida por la población de la Zona Media de Navarra, dado que, como consecuencia directa, está prevista la pérdida del actual servicio de largo recorrido que presta la estación de Tafalla. Además, denuncia la irregular apropiación y privatización del comunal navarro, así como la indefensión ciudadana en este procedimiento expropiatorio, dada la aplicación sistemática del procedimiento de urgencia, pese a su carácter excepcional conferido legalmente. Asimismo, la asociación critica la continuidad del proyecto, pese a las recomendaciones contenidas en el informe elaborado por el Tribunal de Cuentas Europeo, relativas a la existencia de alternativas más económicas, y, por último, muestra su preocupación con el severo impacto ambiental y el irreparable daño sobre el territorio. La asociación propone, en última instancia, el sometimiento de la decisión a una consulta ciudadana democrática, donde la igualdad de oportunidades, de información y de medios sea real. **Q18/710**.

2.9.19. Protección de datos personales.

Relacionadas con la protección de datos personales, se presentaron **7** quejas. Su contenido fue el siguiente:

- Un sindicato de empleados de los servicios públicos de Navarra formula una queja porque el Gobierno de Navarra, con la implantación de un nuevo sistema de fichaje mediante huella digital en numerosas oficinas y centros de trabajo, puede estar vulnerando la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal. **Q18/13**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha facilitado a la compañía aseguradora el atestado policial de un accidente de tráfico sufrido por su hijo, cuyo contenido es de carácter protegido, sin atender al procedimiento correspondiente. **Q18/98**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, interior y Justicia, le ha desestimado su solicitud de cancelación de antecedentes policiales obrantes en los ficheros de la Policía Foral de Navarra, en razón, entre otras consideraciones, de los peligros que pudieran derivarse para la protección de los derechos y libertades de terceros. No se encuentra conforme con lo anterior, por cuanto cumplió condena y los antecedentes penales se encuentran ya cancelados. **Q18/391**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no ha cancelado sus datos personales o antecedentes de carácter policial obrantes en Policía Foral de Navarra, antecedentes cuya eliminación había sido estimada. **Q18/662**.

- Un ciudadano interpone una queja en la que muestra su preocupación con la utilización del

"voice to skull" o telepatía artificial en Pamplona-Iruña para la obtención de información confidencial. **Q18/666**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha desestimado a su pareja su solicitud de cancelación de antecedentes de carácter policial obrantes en los ficheros de la Policía Foral de Navarra, pese a disponer de un auto devenido firme, en el que se sobresee y archiva la causa, por no resultar debidamente justificada la perpetración de un delito de violencia de género. La existencia de estos antecedentes policiales le impide a su pareja obtener el permiso de residencia en España, siendo la cancelación de los mismos determinante para continuar en el país. **Q18/910**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado el acceso a la historia clínica de su madre, a pesar de contar con un poder notarial general otorgado por la misma. El Departamento de Salud le informa que, en base al reglamento europeo de protección de datos, un poder notarial general no es suficiente y le exige la presentación de una autorización firmada. Considera el autor de la queja que el poder notarial general habilita al hijo, en calidad de apoderado, para representar a su madre en todos los actos de su interés y, a mayor abundamiento, refiere que su madre no puede firmar la autorización debido a su patología, por lo que debería facilitársele en todo caso la documentación solicitada. **C18/942**.

2.9.20. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.

Durante el año 2018 se presentaron **20** quejas por responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas. Su contenido fue el siguiente:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares no le facilita la documentación solicitada que le permita ejercer su defensa jurídica en un procedimiento judicial de responsabilidad patrimonial iniciado frente a dicho Ayuntamiento, resultando vulnerado, de este modo, el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva. **Q18/8**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no le facilita contestación a la reclamación presentada por los daños sufridos como consecuencia de un negligente funcionamiento del servicio de transporte urbano comarcal. **Q18/292**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar le ha desestimado la reclamación de responsabilidad patrimonial que planteó por los daños sufridos a causa de una caída en la vía pública en las inmediaciones del centro comercial La Morea. La entidad local y, posteriormente, el Tribunal Administrativo de Navarra no estiman que exista culpa achacable a la Administración municipal, por cuanto que se desconocen todas las circunstancias del siniestro, no pudiendo válidamente atribuirse la causa del mismo al funcionamiento de la Administración. **Q18/310**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Lodosa no mantiene en adecuado estado de conservación las vías públicas de la localidad. En consecuencia, sufrió una caída en un paso de peatones que derivó en una lesión. **Q18/397**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no inicia un procedimiento de investigación de carácter médico que permita analizar en profundidad por terceros especialistas la atención sanitaria prestada a su hermano en las horas previas a su

fallecimiento, pese a apreciarse indicios de que el diagnóstico realizado y la decisión de dar de alta anticipadamente al paciente pudieron no ser adecuados. **Q18/420**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Esparza no le facilita contestación a la reclamación presentada por los daños que sufrió su vehículo, derivados de la caída de nieve acumulada en el tejado de la sociedad propiedad del Concejo. **Q18/452**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una solicitud de información relativa al precio máximo de transmisión de una plaza de garaje de la que es cesionario, así como porque no le reconoce una indemnización por la pérdida de valor que ha sufrido la plaza, como consecuencia de dicha demora en la contestación. **Q18/510**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Arre ha desestimado la reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó, por los daños ocasionados a su vehículo, durante la celebración de un espectáculo pirotécnico, denominado "torico de fuego", dentro de los actos festivos realizados durante las fiestas locales. **Q18/531**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha desestimado la reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó por los daños ocasionados en la puerta de entrada a su domicilio, durante una intervención del cuerpo de bomberos, llevada a cabo tras una llamada realizada por su nieta al servicio de emergencias. **Q18/576**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no resuelve el expediente de responsabilidad patrimonial instado con motivo de la modificación, tras sentencia judicial, del orden de prioridad de las personas con discapacidad en las listas de contratación temporal de auxiliar administrativo. En concreto, solicita los salarios dejados de percibir, daños morales, intereses legales y las cotizaciones a la Seguridad Social del tiempo en que no pudo acceder al puesto que le correspondía. **Q18/683**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en exceso en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada en el año 2016, derivada de la falta de aplicación de las medidas correctoras de vigilancia de la salud, en los términos en que dispone el Decreto Foral 55/2010, de 13 de septiembre, por el que se establecen normas sobre prevención de riesgos laborales en la actividad de los funcionarios del cuerpo de Policía Foral de Navarra. **Q18/684**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Parlamento de Navarra se demora en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial, presentada por la falta de adopción de medidas de prevención de riesgos laborales ante una situación de acoso laboral acreditada. **Q18/695**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Institut Català de la Salut, con motivo de la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial sanitaria, incoado por la atención médica dispensada a su hijo al nacer, le obliga a viajar a Barcelona para poder consultar la documentación que obra en el expediente, siendo conocedor el centro de que reside en Navarra y de que su hijo padece una grave enfermedad, y, además, le facilita, a efectos de contacto, un número de teléfono inexistente. **Q18/803**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico ha

inadmitido una reclamación de responsabilidad patrimonial que realizó por una grieta aparecida en la fachada principal de su vivienda. Defiende que la grieta fue producida por unas obras llevadas a cabo por dicho departamento para la supresión de un paso a nivel en la carretera NA-7010. El departamento alega que la reclamación fue interpuesta fuera del plazo de un año legalmente establecido, por cuanto que las obras a que se achaca la producción del daño fueron realizadas en 2015. La ciudadana considera, no obstante, que la reclamación se presentó en plazo, por cuanto que la grieta apareció en 2017. **Q18/829**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata le ha desestimado una reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó por la sustracción del teléfono móvil de su hijo en el Patronato de Deportes de dicha localidad. Expone que, a diferencia de cualquier otra instalación municipal, el Patronato de Deportes no cuenta con taquillas ni con vigilancia que prevenga este tipo de situaciones, por lo que está seguro de que, de haber existido medios, el hurto no se hubiera producido. **Q18/887**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no le contesta a su pareja a una reclamación de responsabilidad patrimonial, presentada por haber sufrido una caída con su bicicleta en el paseo fluvial del río Arga, a su paso por Burlada-Burlata, como consecuencia del mal estado de mantenimiento en el que se encontraba el pavimento. **Q18/903**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha incoado un expediente de responsabilidad por daños a la propiedad municipal, mediante el que se le imputa la rotura de una valla ornamental situada en las inmediaciones de la plaza de toros de Pamplona-Iruña, en el lateral que da a la Cuesta de Labrit. En el citado expediente, se considera que ella es la responsable del daño, al haberse originado por un golpe de su vehículo. Sin embargo, la ciudadana niega los hechos, expresando que la rotura de la valla sucedió antes de que ella estacionara y señalando que, de haber sucedido los hechos como considera el ayuntamiento, su vehículo habría quedado afectado, cosa que no sucedió. **Q18/958**.

- Una ciudadana interpone una queja por la denegación del Ayuntamiento de Artajona a su solicitud de responsabilidad patrimonial por las pérdidas ocasionadas por la adjudicación ilegal del contrato para la gestión de la casa de visitantes y explotación turística en Artajona a una empresa que no reunía los requisitos para participar en la licitación. **C18/53**.

- Una ciudadana plantea una queja por la posible responsabilidad de un centro cultural en el que se imparten cursos gratuitos a los que acuden menores de edad, por los daños ocurridos a un menor que se fugó de dichas clases. **C18/622**.

- Un ciudadano plantea una queja por los importantes daños que ha sufrido su vehículo estacionado la zona de residentes aledaña al frontón de Labrit de Pamplona-Iruña como consecuencia de la caída de una rama de un árbol. **C18/709**.

2.9.21. Sanidad.

Durante el año 2018 se presentaron **63** quejas referidas a la sanidad. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

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

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no reconoce a su hija la asistencia sanitaria, como consecuencia de un error administrativo co-

metido al tramitar su traslado de centro de salud de referencia. **Q18/35**.

- Un ciudadano formula una queja porque el centro de salud de Ermitagaña no le ha dispensado un trato adecuado, dado que, según indica, le solicitó la tarjeta sanitaria y no pudiendo aportarla, le denegó la asistencia, habiendo de acudir a continuación al servicio de urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra, a fin de recibir la misma. **Q18/369**.

- Una asociación de defensa de los derechos de las personas presas y de sus familiares formula una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no realizan las gestiones oportunas a fin de integrar en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea los servicios sanitarios del centro penitenciario de Pamplona-Iruña, dando cumplimiento, así, a la voluntad expresada por el Parlamento de Navarra. **Q18/425**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha cobrado a su hijo una asistencia sanitaria realizada en el centro Doctor San Martín de Pamplona-Iruña, donde fue derivado por el médico que le atendió en el centro de salud de Sarriguren, pese a haberle hecho conocedor de su pertenencia a MUFACE. **Q18/396**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud -Osasunbidea le ha comunicado la decisión de no renovarle la tarjeta individual sanitaria por no figurar inscrito en uno de los padrones municipales de Navarra. Considera el ciudadano que el reside y así lo ha acreditado en Navarra, y que si bien el empadronamiento puede ser un indicio de residencia, hay otras formas de justificar dicha residencia de forma más fehaciente, tal y como el mismo ha demostrado. **C18/1060**.

B) En relación con la atención primaria:

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Salud les ha asignado un nuevo médico general de referencia en el centro de salud de Mendillorri, al ser trasladados a la atención en horario de tarde. **Q18/236**.

C) En relación con la atención especializada:

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la unidad de raquis. **Q18/38**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en exceso en otorgarle cita para la realización de un bloqueo. **Q18/40**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha otorgado a su madre una cita en el servicio de neurología que, atendiendo a su diagnóstico, considera tardía. **Q18/68**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de dermatología del hospital Reina Sofía de Tudela, derivada dicha tardanza de la escasez de facultativos especialistas. **Q18/85**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de otorrinolaringología-laringe. **Q18/118**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hijo en el servicio de otorrinolaringología pediátrica, quien precisa con urgencia la colocación de drenajes en los oídos. **Q18/282**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en exceso en otorgarle cita en el servicio de cardiología del Complejo Hospitalario de Navarra, para la práctica de la revisión del dispositivo marcapasos que tiene implantado. **Q18/414**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha desestimado, por criterios clínicos, su solicitud de adelantar la fecha de consulta que tiene programada en la unidad de raquis del servicio de rehabilitación del Complejo Hospitalario de Navarra. **Q18/459**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud se demora en otorgarle cita para la realización de una ecografía abdominal. **Q18/640**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud se demora en otorgarle cita para la colocación de unos implantes en la zona cervical. **Q18/647**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hija en el servicio de neuropediatría. **Q18/696**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la realización de una resonancia magnética. **Q18/703**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la Clínica Ubarmin, la cual precisa para tratar un problema de hernias discales. Sufre de dolores insoportables y su calidad de vida empeora. **Q18/850**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de oftalmología del Complejo Hospitalario de Navarra, incumpliendo así el protocolo de citaciones recomendado para pacientes diabéticos. **Q18/864**.

D) En relación con la atención sanitaria y clínica recibida y la disconformidad con esta:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no procede a resarcirle por las secuelas y perjuicios sufridos como consecuencia de la falta de diligencia y de la mala praxis durante la intervención que le fue practicada. **Q18/30**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le concede el alta médica de una clínica de salud mental, al haber considerado la comisión técnica que realiza el seguimiento de su estado de salud, que no se ha detectado una mejoría significativa en su capacidad de autonomía que permita su alta en otro recurso residencial comunitario, como en un piso tutelado. **Q18/53**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha venido prestando desde el año 1995 una asistencia sanitaria en la unidad de traumatología con la que no se encuentra conforme, por cuanto se ha visto sometido a numerosas intervenciones sin resultado satisfactorio. **Q18/82**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea viene realizando a su marido, quien sufrió una hemorragia cerebral en el año 1993, un seguimiento sobre la evolución del estado de su salud con el que se manifiesta disconforme, por cuanto no le realiza las pruebas médicas que resultan necesarias. **Q18/107**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha

cambiado de medicación a su madre, provocándole graves alteraciones en su salud. **Q18/152**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le presta una atención ágil, especializada y continuada a la patología que padece, la cual le ocasiona un dolor constante, no valorando posibles soluciones o tratamientos a la misma. **Q18/260**.

- Un ciudadano presenta una queja porque, en una reunión mantenida en el centro de salud mental de Burlada-Burlata, se produjo una conflictiva situación con la trabajadora. Expresa su voluntad de rectificación o reparación por su conducta hacia ella, así como de que se reconduzca la situación, adoptando las medidas más adecuadas para resolver del mejor modo la controversia. **Q18/476**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le contesta a las reclamaciones presentadas relativas a la atención sanitaria prestada a su padre. **Q18/567**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no atiende su petición de asignarle nuevo personal de referencia en la Unidad de Larga Estancia. Únicamente ha accedido al cambio de facultativo de referencia, no así de terapeuta ocupacional, de personal de enfermería y de auxiliares. **Q18/740**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha modificado el servicio que, por razón de su diabetes, se le venía prestando en horario de tarde en el centro de consultas externas Príncipe de Viana. Dicho horario le permitía acudir con normalidad a sus citaciones periódicas, conciliando su trabajo y la necesidad de recibir atención sanitaria. Sin embargo, al haber concentrado el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea todas las consultas relacionadas con la diabetes tipo 1 en horario de mañana, el ciudadano ve comprometida bien la posibilidad de acudir a las consultas, bien la asistencia al trabajo. **Q18/751**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no le ha dispensado una adecuada atención médica en la unidad de psiquiatría del Complejo Hospitalario de Navarra. **Q18/780**.

- Una ciudadana presenta una queja porque no se encuentra conforme con la atención que viene recibiendo en el servicio de oncología del Complejo Hospitalario de Navarra. Expone el inadecuado trato al que se ve expuesta como paciente por parte de los profesionales médicos, un trato que califica de frío y carente de empatía, solidaridad, y, sobre todo, de humanidad. Hace referencia, también, al procedimiento excesivamente burocrático que ha tenido que soportar para conseguir un medicamento de vital importancia para el tratamiento de su enfermedad, que ha derivado en la conversión de esta en crónica. Todo ello, le ha posicionado en una situación de indefensión, rabia y absoluta desprotección. **Q18/932**.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la prestación y financiación de un tratamiento de reproducción asistida por no convivir con pareja. **Q17/585**.

- Dos ciudadanas presentan una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Derechos Sociales no prevén la concesión de ayudas destinadas a niños y niñas con lesión medular, habiendo, sin embargo, elaborado una convocatoria de ayudas destinadas a complementar, en determinados gastos, el tratamiento de menores de 18 años con daño

cerebral adquirido, pese a presentar ambos diagnósticos similares sintomatologías y necesidades. **Q18/80**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud no le reconoce la ayuda para la adquisición de una silla de ruedas eléctrica, pese a haber aportado un informe del médico especialista que sigue su caso en el Servicio de Traumatología, en el que se le prescribe dicha silla, así como dos informes elaborados por la trabajadora social donde se considera que cumple con los requisitos establecidos para acceder a este tipo de prestación. **Q18/155**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no le financia a su sobrina una silla de ruedas eléctrica que facilite sus desplazamientos, al carecer de una capacidad cognitiva suficiente para poder manejar la misma. **Q18/208**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha desestimado su solicitud de reintegro de los gastos generados por una intervención quirúrgica que se le practicó en la Clínica Universitaria de Navarra, por un problema cardíaco que presentaba, al estimar que no concurren los requisitos legales para ello. **Q18/210**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha denegado el reintegro de los gastos producidos por una asistencia sanitaria de reducción de estómago prestada en el sistema privado. **Q18/294**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud le deniega la financiación para la adquisición de una scooter eléctrica que facilite su movilidad. **Q18/339**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud ha desestimado su solicitud de reintegro de los gastos derivados de la asistencia sanitaria prestada a su marido en un centro privado, pese a que las circunstancias del caso podrían ser incardinables en una situación de riesgo vital. **Q18/524**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no va a conceder ayudas en este año 2018 a personas celíacas, destinadas a paliar o compensar el mayor coste que supone la especial alimentación que precisan por razón de su enfermedad. **Q18/540**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud se niega a prestarle un tratamiento de reproducción asistida, por cuanto, actualmente, su cónyuge está siendo sometida a dicho tratamiento, no siendo posible que los dos miembros de un matrimonio accedan simultáneamente a técnicas de reproducción asistida. La ciudadana considera que con dicha justificación se vulnera su derecho a ser madre. **Q18/741**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado el reintegro de los gastos derivados de la asistencia sanitaria en su nariz en el sistema privado, al que acudió como consecuencia de un inadecuado seguimiento médico en el sistema público. **Q18/745**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha cesado la atención de fisioterapia educativa que venía prestándose por el Centro de Recursos de Educación Especial en Navarra (CREENA) a su hijo en el propio centro escolar donde se encuentra matriculado, al encontrarse el menor cursando, en la actualidad, el bachillerato. Por su parte, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha propuesto continuar el tratamiento de su hijo en el centro rehabilitador del Hospital García Orcoyen, de Estella-Lizarra, no pudiendo tratarse al menor en su cen-

tro escolar, ni en un centro de rehabilitación periférico a su municipio de residencia. **Q18/761**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social únicamente le ha reembolsado la mitad de los gastos médicos que tuvo que abonar en Francia. **C18/437**.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no adopta suficientes medidas para apoyar activamente a personas que, como su hijo, padecen enfermedades raras, compensándoles por los gastos que asumen por la adquisición de los medicamentos necesarios para tratar su enfermedad. Solicita, con tal fin, la inclusión de determinados medicamentos en la Cartera de Servicios Sanitarios de la Comunidad Foral de Navarra o la compensación de los gastos mediante la vía fiscal o subvencional. **Q18/140**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud, al regular el porcentaje de financiación de los gastos farmacéuticos y la de concesión de ayudas para facilitar la adherencia a los tratamientos médicos financiados, no atiende al nuevo régimen fiscal aplicable. Tras la reforma del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, los descuentos no se aplican sobre la base imponible, sino que se configuran como deducciones en cuota. Esto supone que la base liquidable refleje una cantidad sustancialmente mayor, habiendo derivado esta circunstancia en un aumento de los gastos de medicamentos para su hija. **Q18/235**.

- Dos ciudadanas interponen una queja porque el Departamento de Salud no autoriza a su madre el suministro de fármacos de uso compasivo que propicien la mejoría de su estado de salud. **Q18/288**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha remitido dos escritos, en contestación a varias reclamaciones interpuestas en atención al paciente, con cuyo contenido se encuentra disconforme. En su opinión, se trata de respuestas vagas y escuetas que no hacen mención al inadecuado trato que le es dispensado por personal sanitario. **Q18/398**.

- Un ciudadano interpone una queja, porque el Departamento de Salud le ha denegado una ayuda que le permita sufragar los altos costes de los medicamentos prescritos al menor, quien padece de hiperactividad y de déficit de atención. La denegación deriva de superar el nivel de ingresos legalmente establecido. Sin embargo, considera que la administración no está teniendo en cuenta su situación personal y familiar. En concreto, expone que constituye una familia monoparental, viéndose obligado a tener dos empleos, y dándose la paradoja de que, si dejara uno de ellos, resultando así beneficiario de las ayudas, no podría afrontar todos los gastos y la situación se vería agravada. **Q18/812**.

- Una ciudadana interpone una queja porque una oficina de farmacia situada en la localidad de Estella-Lizarra le ha prestado un servicio de atención farmacéutica que considera inadecuado. Expone que cuando ha acudido a la farmacia, esta, a pesar de encontrarse en servicio de guardia, se encontraba cerrada. Además, al llamar al número de teléfono que se indicaba para requerir la presencia del farmacéutico, este inicialmente se negó a acudir por tratarse de un asunto no urgente. No obstante, tras insistir, la farmacéutica finalmente ha acudido a dispensarle el medicamento que precisaba, si bien su trato fue incorrecto y desagradable. **Q18/837**.

- Una ciudadana formula una queja porque varias farmacias han dispensado a su padre medicamentos antidepresivos sin exigirle la preceptiva receta médica. **C18/902**.

G) En relación con el transporte sanitario

- Un ciudadano formula una queja porque no se encuentra conforme con los requisitos previstos en la Orden PRE1435/2013, de 23 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de ordenación de los transportes terrestres en materia de transporte sanitario por carretera, de disponer de ocho vehículos y quince conductores como condiciones de acceso al ejercicio de la actividad de transporte sanitario, por ser contrarios a la libertad de empresa reconocida en el artículo 38 de la Constitución, y no estar justificados en razones de interés general. **Q18/588**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico considera que no cumple con las condiciones que exige la normativa para otorgarle una autorización de transporte privado complementario a su actividad principal de formación sanitaria de alumnos. El Departamento entiende que los transportes privados complementarios son los transportes de personas enfermas, accidentadas o por otra razón sanitaria, que realizan empresas cuyo objeto no es el transporte sanitario, y que se efectúan en vehículos especialmente acondicionados y destinados al uso de los propios trabajadores o personas asistentes de acuerdo con el volumen y naturaleza de su actividad. Atendiendo a este criterio, el Departamento le comunicó que las actividades que lleva a cabo su empresa no tienen cabida dentro de la autorización para realizar transporte sanitario privado por carretera, puesto que en el caso de la formación de los alumnos, esta no puede ser considerada propiamente como transporte sanitario, tal y como está definido en la norma. **Q18/616**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no adopta las medidas oportunas para mejorar las circunstancias en que se viene prestando el servicio de transporte sanitario a los pacientes que tienen que desplazarse a las consultas de oncología, rehabilitación y logopedia en la clínica Ubarmin. Expone que dicho servicio de transporte sanitario se prolonga en exceso, obligando a los pacientes, en su mayoría afectados por enfermedades graves, a madrugar excesivamente y a pasar varias horas en el vehículo, sin contar con personal especializado que les apoye. **Q18/675**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el servicio de ambulancia se negó a acudir al lugar donde sufrió un accidente, a pesar de ser requerida su asistencia por varios testigos. En consecuencia, se vio obligada a coger un taxi, pudiendo apenas caminar cuando llegó a urgencias y siendo intervenida quirúrgicamente. **Q18/896**.

H) En relación con la historia clínica y la información sanitaria:

- Un ciudadano formula una queja porque el Hospital Universitario La Paz, sito en Madrid, se demora en exceso en facilitarle su historial médico que le permita acreditar ante el Gobierno de Navarra la discapacidad que tiene reconocida. **Q18/16**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud ha hecho mención en la historia clínica de su hijo a un trastorno facticio sin diagnosticar que esta pudiera padecer, como una posibilidad que explica el caso del menor. **Q18/126**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no atiende su petición de eliminar anotaciones de su historia clínica referidas a episodios de alteraciones conductuales. Expone que son

afirmaciones falsas, cuyo origen desconoce, y por cuyo tratamiento se está viendo perjudicada. **Q18/442**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le facilita un informe médico del servicio de neurocirugía que precisa para aportarlo en un procedimiento judicial. **Q18/899**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea declara la inexistencia de documentación clínica de su hermano (informes médicos, pruebas radiológicas, intervención quirúrgica y autopsia), fallecido en 1990, como consecuencia de un disparo efectuado por un agente policial, cuya sentencia resultó absolutoria. **Q18/931**.

2.9.22. Seguridad ciudadana.

En el año 2018 se han presentado **29** quejas relacionadas con la seguridad ciudadana. Su contenido ha sido el siguiente:

A) En relación con procedimiento sancionadores:

- Una asociación que lucha contra el racismo y la xenofobia interpone una queja porque la Policía Municipal del Ayuntamiento de Tudela ha impuesto una sanción a un ciudadano con motivo de unos hechos acontecidos en la estación de autobús, así como porque le fue dispensado un trato que considera inadecuado. **Q18/37**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Guardia Civil le ha interpuesto una denuncia falsa por la comisión de una infracción en materia de tráfico. **Q18/46**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Nacional le ha incoado un expediente sancionador por portar en su vehículo una navaja. **Q18/220**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denunciado por orinar en la vía pública. Expone que no se le informó de la denuncia en el momento en el que supuestamente se producía la infracción, sino a posteriori, cuando le fue realizada una prueba de alcoholemia en el vehículo. Cuestiona que los agentes tuvieran conocimiento con veracidad de que era él la persona infractora. Además, al no serle notificada la denuncia en su domicilio, ni tampoco haberse puesto en contacto con él mediante vía telefónica, le ha impedido recurrirla o beneficiarse del descuento por pronto pago. **Q18/953**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha notificado dos sanciones de 600 euros, una de ellas, por alterar u originar desórdenes en la vía pública y, la otra, por desobedecer o mandatos a un agente de la autoridad. Según refiere, las multas se derivan de la grabación de un episodio de abuso de autoridad que presenció. Tras ser descubierto, fue golpeado, intimidado y amenazado repetidamente por agentes policiales, y se desplegó un dispositivo de cuatro o cinco furgones. No obstante, no dispone de pruebas que pueda aportar. Solicita información acerca de si beneficiarse de la reducción por pronto pago o, si por el contrario, debe presentar recurso. **C18/275**.

B) En relación con actuaciones policiales:

- Una ciudadana presenta una queja por la situación de acoso que viene sufriendo por parte de la Policía Municipal de Pamplona-Iruña, derivada de la publicación en redes sociales y de la participación en foros. **Q18/175**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Municipal del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, tras ser atropellado su hijo por un vehículo en un paso de cebra cuando circulaba en bicicleta, no le prestó la asistencia

que requería, toda vez que no llamó al servicio de emergencias y no contactó con ningún familiar. Se encuentra disconforme con la notificación de dos sanciones interpuestas el día del accidente. La primera de ellas, por no detenerse frente al paso de peatones ni echar pie a tierra, y, la segunda, por circular en vía urbana un menor de dieciséis años sin hacer uso del casco. **Q18/197**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Foral de Navarra no atiende los requerimientos realizados y no adopta las medidas oportunas, con el fin de solucionar la situación de acoso vecinal que sufre desde hace siete años. **Q18/309**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el gabinete de la Policía Foral publicó una nota de prensa en la que se informaba de su detención por un presunto delito de malos tratos, que fue posteriormente archivado judicialmente, y en la que se indicaba que tenía antecedentes relacionados, cuando dicha circunstancia no es cierta. Muestra su malestar con la publicación de una información falsa que le afecta personalmente, sobre todo si se tiene en cuenta que reside en una localidad de pequeño tamaño donde resulta fácilmente identificable con una mera lectura de la nota de prensa publicada. **Q18/375**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Municipal de Ansóain-Antsoain culpabiliza a su hijo y a sus amigos de la comisión de unos daños en una barraca, sin atender a la participación de otro grupo de jóvenes, quienes previamente los habían causado. **Q18/494**.

- Un sindicato de funcionarios presenta una queja porque no se encuentra conforme con la forma en que se están coordinando las actuaciones de las diferentes fuerzas y cuerpos de seguridad desplegados en la Comunidad Foral de Navarra. Considera urgente que se defina un modelo policial que solucione dicha descoordinación y que pueda redundar en un óptimo servicio y en una mejor atención a la ciudadanía. Reclama, además, la creación de una única sala policial y de emergencias, en la que se optimicen los recursos disponibles y en la que estén presentes patrullas de todos los cuerpos policiales presentes en Navarra, de modo que se pueda prestar el servicio público de calidad que la sociedad demanda. **Q18/620**.

- Una ciudadana presenta una queja porque considera que la actuación policial desplegada por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, tras ser atropellada por una bicicleta, y las labores de investigación realizadas para identificar a la persona responsable del atropello, quien se dio a la fuga, no han sido suficientes. Ello le ha impedido ejercer las acciones legales oportunas para obtener el resarcimiento de los daños sufridos. **Q18/713**.

- Una ciudadana formula una queja porque los agentes de la Policía Foral de Navarra que acudieron al lugar donde se produjo un accidente de tráfico, en el que ella se encontraba implicada, cumplimentaron el atestado con datos erróneos. Además, el trato que le proporcionaron no fue correcto porque uno de los agentes rompió el parte amistoso que previamente habían rellenado las partes, lo cual le ha conllevado problemas con la entidad aseguradora. **Q18/727**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede a realizar una visita de inspección a su domicilio, tendente a comprobar si el elemento que ha instalado en el rellano de acceso a su vivienda es una cámara de vigilancia real, como se da a entender en los partes policiales elaborados tras unas actuaciones inspectoras realizadas, o un elemento que la simula (cámara-señuelo), y que sirve para disuadir, como afirma él. Expone que la errónea des-

cripción contenida en el parte policial ha generado especulaciones en relación con su persona y se le ha culpado de estar tomando imágenes en la comunidad, lo que ha provocado animadversión hacia él entre los vecinos. **Q18/922**.

C) En relación con la Administración penitenciaria:

- Un ciudadano interpone una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña le dispensa un trato que considera inadecuado, así como porque recibe amenazas por parte de un funcionario. **Q18/9**.

- Un ciudadano formula una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña propicia situaciones de abandono de los internos y mantiene una actitud pasiva ante los avisos de intención de suicidio de uno de ellos. **Q18/41**.

- Un ciudadano presenta una queja porque es necesario su traslado del centro penitenciario de Zuera (Zaragoza) al de Pamplona-Iruña, por las amenazas que recibe por parte de otros internos, así como por razones de vinculación familiar. **Q18/42**.

- Una asociación de defensa de los derechos de las personas presas y de sus familiares interpone una queja mediante la que hace constar la necesidad e intención de constituir una asamblea de internos con el fin de restaurar el orden y devolver el bienestar físico y mental de la población reclusa, queja mediante la que denuncia, además, el actual sistema penitenciario, basado en el castigo, en lugar de en la reinserción del individuo, y en la que analiza determinadas reglas mínimas de tratamiento a reclusos y derechos que les son internacionalmente reconocidos, a través de una comparativa entre lo establecido en las mismas, de obligado cumplimiento, y testimonios reales de reclusos, advirtiendo su inobservancia. **Q18/267**.

- Una asociación de defensa de los derechos de las personas presas y de sus familiares interpone una queja porque el Departamento de Educación, a quien le corresponde velar para que el profesorado de él dependiente desarrolle en el centro penitenciario de Pamplona-Iruña la labor docente y educativa en unas condiciones adecuadas, mantiene una actitud pasiva ante unos hechos sucedidos en el módulo 4 del centro a finales de enero de 2018, consistentes en el cierre de aulas sin autorización de los profesores, ni información a los mismos encontrándose estos en el interior de las aulas. **Q18/357**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña le deniega el traslado a otro centro penitenciario que le permita continuar con su tratamiento en prevención de la agresión sexual. **Q18/377**.

- Una ciudadana interpone una queja porque es necesario su traslado del centro penitenciario de Teixeiro (A Coruña) al de Pamplona-Iruña para garantizar el tratamiento de la enfermedad mental que padece. **Q18/574**.

- Una ciudadana interpone una queja porque un allegado, recientemente trasladado al centro penitenciario de Pamplona-Iruña, está viendo vulnerados los derechos penitenciarios que le asisten como interno, tales como el derecho a realizar llamadas telefónicas y el derecho a salir al patio. **Q18/715**.

- Un ciudadano interpone una queja porque es necesario su traslado del centro penitenciario de Zuera (Zaragoza) al de Pamplona-Iruña, por razones de vinculación familiar. **Q18/724**.

- Un ciudadano formula una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña incumple diversos aspectos relacionados con su situación como interno, tales como asuntos de carácter médico, alimentario, adquisi-

ción de productos, notificación de resoluciones judiciales y comunicación telefónica con personas jurídicas. **Q18/733**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña no le facilita la documentación solicitada que acredite una prolongación de cuarenta y dos días en la condena que cumplió. **Q18/737**.

- Un ciudadano formula una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña no le dispensa el tratamiento médico que precisa, encontrándose a la espera desde hace meses de que se le realice una valoración de cirugía. **Q17/769**.

D) Otros:

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Sartaguda no adopta las medidas pertinentes que impidan los actos incívicos que se producen en un callejón de titularidad municipal, adyacente a sus propiedades. **Q18/78**.

- Un ciudadano interpone una queja mediante la que expresa su perplejidad ante lo que considera respaldo y defensa del Parlamento de Navarra y de otras instituciones a los encausados de Altsasu-Alsasua por la agresión a dos guardias civiles. **Q18/313**.

2.9.23. Seguridad social.

Durante el año 2018 se presentaron **24** quejas relacionadas con la seguridad social. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

A) En relación con las pensiones:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Empleo y Seguridad Social le ha incoado un expediente sancionador por haberse mantenido en situación de alta en el régimen de "Autónomos" con el único fin de causar derecho a varias prestaciones. **Q18/28**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Empleo y Seguridad Social no aplica la variación del IPC a la pensión de jubilación que percibe, en contraposición con su aplicación a la pensión compensatoria que satisface a su excónyuge. **Q18/104**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz le viene practicando embargos de cantidades percibidas en concepto de pensión y le deja el saldo de la cuenta corriente por debajo del salario mínimo interprofesional. **Q18/327**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social no le ha abonado dos mensualidades de su pensión. **Q18/344**.

- Un ciudadano presenta una queja porque una entidad financiera le retira todos los meses de su cuenta la pensión que percibe del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), para el pago de varios créditos. **Q18/348**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, le aplica deducciones en el importe de su pensión, al haber incumplido los plazos o las condiciones del aplazamiento concedido para el pago de cuotas adeudadas a la Seguridad Social. **Q18/456**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera, a requerimiento de un Juzgado de Instrucción de Tudela, le ha practicado un embargo de cantidades percibidas en concepto de pensión. Le resulta incongruente que la cuantía embargada se corresponda con la que debía percibir de la deducción por complemento de pensión a que tenía derecho por

ser la pensión contributiva que percibe inferior a la establecida en normativa. **Q18/462**.

- Una ciudadana formula una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Navarra no le contesta a los escritos presentados sobre el reintegro de prestación indebida de complemento a mínimos. **Q18/474**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social no le abona a su madre la pensión de viudedad que tiene reconocida en Francia. **Q18/547**.

- Una ciudadana interpone una queja en la que manifiesta su deseo de acceder a una jubilación parcial anticipada con contrato de relevo, en el momento de cumplir los 61 años en enero de 2019. Discrepa con que no se tenga en cuenta la disposición adicional cuarta, apartado 5, del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (TRLGSS), sobre aplicación de legislaciones anteriores para causar derecho a pensión de jubilación, que permite aplicar la normativa anterior a la entrada en vigor de la Ley 27/2011, de 1 de agosto, a las pensiones de jubilación que se causen antes del 1 de enero de 2019. Solicita, por este motivo, una modificación legislativa para que en estos supuestos se tenga en cuenta también las cotizaciones y no solo la edad del solicitante. **Q18/663**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Navarra no le contesta a una solicitud de información que formuló, al objeto de conocer si tiene o no posibilidad de jubilación parcial dentro del año 2018. **Q17/767**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud de pensión de jubilación. Inicialmente, la tramitación se alargó por no coincidir la redacción de su nombre en la documentación mexicana, de donde procede, y en la documentación española. Sin embargo, una vez solventado el error, continúa sin hacerse efectiva su solicitud. **Q18/847**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social ha sancionado a su marido, que es el director de una pequeña empresa familiar, por una falta de grave de "simulación de contrato " por contratar a su hija, que está embarazada de siete meses. Manifiesta que la contratación de su hija es debida a las necesidades de la empresa y que, dado que se paga la cuota correspondiente de la Seguridad Social, no alcanza a comprender los motivos de la sanción. **C18/308**.

- Un ciudadano plantea una queja por los embargos que le han realizado en su cuenta bancaria de cantidades percibidas en concepto de pensión por gran invalidez y de complemento destinado a remunerar a la persona que le atiende. **C18/659**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social no reconoce los años que estuvo trabajando dado de alta en la Previsión Mutua de Aparejadores y Arquitectos Técnicos a efectos de la jubilación. Expone que cuando comenzó a trabajar los Arquitectos Técnicos no podían estar de alta en el Régimen de la Seguridad Social. En el año 2000 cambió la normativa y se les permitió darse de alta en el Régimen de Autónomos de la Seguridad Social. Sin embargo, la Seguridad Social únicamente le contabiliza los años trabajados desde el 2000, cuando la realidad es que lleva trabajados catorce años más. **C18/1130**.

B) En relación con la valoración de las incapacidades:

- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado la incapacidad permanente solicitada, al considerar que las lesiones que padece no alcanzan un grado suficiente de disminución de su capacidad laboral. **Q18/186**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha dictado una resolución en virtud de la cual se ha acordado emitir su alta médica. Estima que el desempeño de los Equipos de Valoración de Incapacidades (EVI) debiera ser inspeccionado, por actuar con fines económicos y no médicos, que el INSS no debiera ser el competente para la determinación de las situaciones de incapacidad permanente o alta por curación, y que los EVI no tendrían que tener acceso a las cotizaciones de los trabajadores, sino tan solo a los datos médicos. **Q18/230**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha dejado sin efecto su baja médica, pese a que el nuevo proceso de incapacidad temporal está motivado por una nueva patología. **Q18/257**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha dejado de emitir los partes de confirmación de incapacidad temporal que requiere para poder seguir percibiendo el subsidio correspondiente por parte de la Seguridad Social de Portugal. **Q18/445**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha reconocido a su hermana una prórroga de su situación de incapacidad temporal sin prestación económica. **Q18/493**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le reconoce un accidente laboral como causa de su incapacidad, hecho que repercute en el importe de su pensión. **Q18/577**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en notificarle la resolución de alta médica. Expone que recibió un mensaje en el que se le informaba de dicha alta y que debía reincorporarse a su trabajo al día siguiente. No obstante, ni la empresa ni él habían recibido ninguna notificación, por lo que no pudo incorporarse a su puesto de trabajo ni recibir la correspondiente prestación, al estar ya emitida el alta. **Q18/578**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, ejerce sobre él tal control de los periodos en que permanece en situación de incapacidad temporal, que se siente acosado y espiado. **Q18/701**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, le ha denegado la incapacidad permanente solicitada y le ha dado el alta médica, pese a sufrir dolores que le hacen imposible la reincorporación al trabajo. **Q18/718**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le abona la prestación de incapacidad temporal, correspondiente a una baja por recaída, pese a haber presentado los correspondientes partes de confirmación, así como porque no resuelve su solicitud de pago directo de la prestación, al no haberle abonado la mutua la misma. Q18/768.

2.9.24. Servicios públicos.

Durante el año 2018 se presentaron **30** quejas relacionadas con los servicios públicos. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no sustituye los aparatos que se encuentran en mal estado de conservación en el gimnasio al aire libre del barrio de Iturrama, no dota de nuevas máquinas al mismo, así como porque no procede, atendiendo a las dimensiones de dicho barrio, a la implantación de un segundo gimnasio. **Q17/632**.

- Dos ciudadanas presentan una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no atiende su petición de habilitar, de nuevo, la parada de la línea 4H de transporte urbano comarcal que fue suprimida en el casco antiguo de Huarte-Uharte tras una modificación realizada del trayecto, de forma que resultasen beneficiados los vecinos del Casco Viejo, especialmente, las personas de avanzada edad que acuden con frecuencia al Complejo Hospitalario de Navarra, cuyo trayecto cubre dicha línea, y quienes acuden al centro comercial Itaroa. **Q18/17**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a un escrito mediante el que manifiesta su disconformidad con el trámite exigido para la inscripción en cursos de Civivox a los colectivos con derecho a reducción en las cuotas, consistente en el deber de personarse en las instalaciones de forma previa, pudiendo derivar este trámite intermedio en un obstáculo en el acceso a plaza con respecto al resto de usuarios, por ser estas otorgadas conforme al orden de solicitud. **Q18/25**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar y el Departamento de Derechos Sociales no adoptan las medidas pertinentes ante la situación de insalubridad en la que se encuentra una zona de Sarriguren, cercana a una escuela infantil, derivada presuntamente de comportamientos incívicos de inquilinos de un edificio de Nasuvinsa. Según considera, la promotora debiera, en caso de persistir los actos, apercibir a los arrendatarios de la pérdida de la vivienda, y la entidad local, por su parte, debiera intensificar el servicio de limpieza en la zona para mantenerla en óptimas condiciones higiénicas. **Q18/87**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le contesta a su instancia en la que manifiesta su disconformidad con la geolocalización del punto de suministro de su línea telefónica que consta en el callejero de la compañía telefónica. **Q18/112**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le responde a una instancia presentada mediante la que manifiesta su disconformidad con los datos que constan en sus contratos de suministro eléctrico, con la existencia de dos cups de suministro irreales y con la lectura de los contadores. **Q18/115**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti no adopta las medidas oportunas ante la situación de suciedad existente en la zona comercial de Artiberri. **Q18/222**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no pone a disposición de los usuarios más equipos informáticos en el Civivox de Iturrama y no amplía el tiempo máximo de utilización de los existentes, de 30 a 60 minutos. **Q18/253**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no atiende su solicitud de retirar las redes tridimensiona-

les "arañas" de los parques infantiles, por el peligro que entrañan para los niños y niñas. **Q18/303**.

- Una ciudadana presenta una queja porque un conductor del servicio de transporte urbano comarcal de Pamplona-Iruña le dispensó un trato que considera inadecuado, al no poder abonar el importe íntegro del billete. **Q18/317**.

- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos se demora en abonarles un giro postal. **Q18/361** y **Q18/362**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur no le reintegra las cantidades satisfechas para solucionar las interferencias que producía la red de servicios móviles 4G en la señal de televisión. **Q18/434**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas necesarias para mejorar el confort de las personas usuarias de la Casa de la Juventud, tales como dotar la sala de informática con sillas adaptadas ergonómicamente para personas con discapacidad, adecuar la temperatura y la luminosidad de las estancias, o volver a ofrecer el servicio de escaneo de documentos. **Q18/505**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón no procede a reparar una avería que impide el abastecimiento de agua en su finca. **Q18/541**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas necesarias para mejorar el confort de las personas usuarias de la sala de informática del centro Compañía. **Q18/544**.

- Una ciudadana presenta una queja porque una compañía de transportes le denegó la devolución o el cambio de unos billetes de autobús de un vehículo que, al momento de adquirirlos, ya había emprendido la marcha. **Q18/609**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha restringido el acceso a la Casa de la Juventud. Expone que durante diez años ha sido usuaria de sus instalaciones y considera esta medida discriminatoria. **Q18/695**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Guirguillano no adopta las medidas oportunas ante la deficiente iluminación del alumbrado público de la puerta que da acceso a su domicilio, así como ante la necesidad de pavimentar un tramo de vía pública situado en dicho acceso. **Q18/698**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico, en la realización de las tareas de retirada de la nieve en un tramo de travesía de la localidad de Hiriberri-Villanueva de Aezkoa, le ocasiona daños en una vivienda de su propiedad. **Q18/743**.

- Un ciudadano presenta una queja porque ha tenido una serie de incidencias relativas a un envío postal efectuado desde Estados Unidos. **Q18/750**.

- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona establece una tarifa de transporte urbano comarcal para el colectivo de personas con discapacidad que considera excesiva. Por ello, solicita la reducción de la tarifa E, establecida para el colectivo de personas con discapacidad en grado igual o superior al 65%, invalidez absoluta o gran invalidez, de forma que se equipare a la tarifa F, correspondiente a personas en situación de exclusión social. Asi-

mismo, solicita la implantación permanente de los trayectos gratuitos para quienes acompañan a personas con discapacidad. **Q18/754**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la oficina de Correos de la localidad de Orkoien dispone de un horario de apertura reducido. **Q18/841**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lónguida-Longida no adopta las medidas pertinentes ante los problemas que presenta el suministro de agua en la localidad de Villanueva de Lónguida. **Q18/872**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien, pese a las reclamaciones presentadas por los vecinos, no efectúa las labores de limpieza viaria pertinentes para retirar las hojas que caen en los caminos de cemento del Parque Argia. **Q18/880**.

- Una ciudadana presenta una queja porque una oficina de Correos de Pamplona-Iruña le ha liquidado un impuesto aduanero por un envío postal efectuado desde Canarias que considera excesivo. **Q18/891**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Leoz-Leotz no atiende varios escritos presentados en los que solicita la pavimentación de las calles del núcleo urbano, información acerca de la falta de ejecución del III Plan director de carreteras de Navarra 2009-2016, así como las razones que han motivado que, desde el año 2015, no se le haya entregado la subvención de las fiestas patronales de 1999. **Q18/928**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no regula el nivel excesivo de iluminación de distintas vías de la Comarca de Pamplona, tales como, de la PA-30, del nuevo acceso a Olatz desde Sarriguren, o de la entrada a Pamplona-Iruña por Zizur Mayor-Zizur Nagusia, de forma que se mantenga una uniformidad adecuada. Expone que, con ello, se favorecería el ahorro energético y económico, y se reduciría la contaminación lumínica. Solicita que se controle el actual alumbrado público, así como que futuros proyectos de vías se realicen con criterios justificados y económicamente sostenibles. **Q18/937**.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adopta las medidas necesarias para minimizar el problema de escasez de taxis durante las fechas u horarios en los que sea previsible una elevada demanda del servicio. El ciudadano expone en la queja que la noche del viernes 21 de diciembre de 2018 el tiempo de espera de cada taxi que acudía a la parada situada donde el bar Niza, en Pamplona-Iruña, era de aproximadamente veinticinco minutos. Había en esos momentos unas doscientas personas guardando su turno para utilizar este servicio, a las 4:30 de la mañana, por lo que la espera se demoró en exceso. Añade que no fue un hecho puntual, sino que ocurre de forma recurrente. **Q18/938**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no habilita un método de pago que permita el acceso a las actividades de la red Civivox a todos los colectivos, en las mismas condiciones. Expone que el único método de pago para inscribirse en las actividades de ocio es mediante tarjeta de débito/crédito, no aceptándose ni pagos en efectivo, ni transferencias bancarias. Esto deriva en que el colectivo de personas incapacitadas civilmente y tuteladas económicamente, no puedan realizar el pago, pues no disponen de tarjeta. Así, a uno de los colectivos con mayor riesgo de exclusión social, se le está negando el acceso a dichos cursos, posicionándoles en una situación discriminatoria. **Q18/950**.

2.9.25. Trabajo.

En el año 2018 se han presentado **24** quejas en materia de trabajo. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare ha suspendido repentinamente el curso de formación para personas desempleadas que venía realizando su hijo. **Q18/18**.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social le practica embargos sobre la prestación por desempleo que tiene reconocida, generándole graves perjuicios económicos. **Q18/83**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Dirección General de la Guardia Civil le ha valorado como "no apto" en la evaluación de idoneidad realizada para la renovación de la tarjeta de acreditación aeroportuaria que le habilitaba para el desempeño de su puesto de tripulante de cabina de pasaje en una compañía aérea, habiendo derivado dicho resultado en su despido laboral. **Q18/138**.

- Un ciudadano formula una queja mediante la que traslada la problemática social a la que se enfrenta el colectivo de mayores de 45 años, relativa a las dificultades en la búsqueda de empleo y a la discriminación laboral por razón de edad a la que se ve expuesto. Propone la implantación de medidas que fomenten la empleabilidad y que se intensifiquen los programas de incentivación de la contratación de este colectivo. **Q18/183**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una solicitud de información relativa a los criterios de subrogación del personal laboral seguidos en la licitación de la recaudación ejecutiva externa de dicho Ayuntamiento. **Q18/191**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le reconoce la condición de trabajador fijo-discontinuo, con el reconocimiento de todos los efectos derivados de dicha condición, pese a haber ido encadenando contratos laborales para obra o servicio determinados para desempeñar el puesto de trabajo de monitor en una escuela-taller. **Q18/226**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le ha suspendido el abono de la prestación por desempleo que venía percibiendo, por haberse trasladado al extranjero para visitar a su familia. **Q18/322**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social le ha practicado una notificación defectuosa a su antiguo domicilio, no teniendo conocimiento, en consecuencia, de su deber de aportar diversa documentación relativa a la prestación por desempleo que venía percibiendo. Ello ha derivado en la suspensión del abono de la prestación. **Q18/342**.

- Una ciudadana interpone una queja mediante la que traslada la problemática social a la que se enfrenta el colectivo de mayor edad en la búsqueda de empleo y la discriminación laboral por razón de edad a la que se ve expuesto. Propone la implantación de medidas que fomenten la empleabilidad y que se intensifiquen los programas de incentivación de la contratación de este colectivo. **Q18/416**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le exige a su mujer el reintegro total de la subvención económica concedida para su establecimiento como trabajadora autónoma o por cuenta propia, al no haber permanecido durante más de dieciocho meses en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA), haberse dado de alta como socia de una so-

ciedad limitada, y haber modificado la actividad económica para la que se le concedió dicha subvención. Considera que no le fue facilitada una correcta información al respecto, no habiendo incumplido lo establecido en las bases reguladoras de la convocatoria. **Q18/428**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare no le ha informado adecuadamente sobre el plazo de inscripción y sobre los requisitos de titulación académica exigidos, para acceder a un curso de formación ofertado, lo que ha derivado en su inadmisión. **Q18/530**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social no le ha abonado tres mensualidades de la prestación contributiva por desempleo que tiene reconocida. **Q18/536**.

- Una ciudadana interpone una queja porque no se encuentra conforme con el incumplimiento de las condiciones laborales estipuladas en el contrato del trabajo que venía desempeñando en unas piscinas de Pamplona-Iruña, así como con el finiquito resultante de la rescisión del mismo. **Q18/562**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social dispensa un trato discriminatorio al personal contratado a través de una empresa de trabajo temporal (ETT), con respecto al personal contratado por la empresa, en lo que se refiere al cómputo de las vacaciones retribuidas y no disfrutadas, pues, en el caso de los primeros, esos días no se declaran a efectos de cotización. **Q18/874**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare no le contesta a un escrito presentado, en el que solicita conocer si su mujer se encuentra en una lista de parados de larga duración y hasta qué fecha está obligada a acudir a sellar el paro. **Q18/876**.

- Una ciudadana interpone una queja porque una empresa que gestiona una escuela infantil de Ablitas le ha despedido al incorporarse a su puesto tras un periodo de incapacidad temporal. Expone que el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra realizó una investigación de la situación en la empresa y concluyó, tras constatar un elevado número de bajas por situaciones de estrés, que las trabajadoras estaban expuestas a diversos riesgos psicosociales, por lo que recomendó a la empresa varias medidas preventivas, entre ellas, formación para la resolución de conflictos y un protocolo para actuaciones hostiles y/o de acoso laboral. La empresa, sin embargo, todavía no ha adoptado medida alguna en ese sentido. La ciudadana describe cómo la conflictividad ha ido en aumento, lo que motivó que presentara varias reclamaciones en el Ayuntamiento de Ablitas y se celebraran algunas reuniones entre trabajadoras, sindicato y el Ayuntamiento. Asimismo, las últimas semanas anteriores a su despido, realizó, junto con otra compañera, una denuncia ante Inspección de Trabajo por incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y posible "acoso" laboral. **Q18/917**.

- Una ciudadana interpone una queja porque la directora de la academia donde trabajaba se ha negado a abonarle el finiquito y determinados días de trabajo alegando que no había cumplido con el plazo de preaviso de comunicación de la finalización de sus servicios. **C18/532**

- Un ciudadano presenta una queja porque la multinacional alemana Volkswagen, mediante financiación pública, va a proceder a prejubilar a unos 800 empleados de su planta de Landaben, en Navarra, con el fin de rejuvenecer su plantilla a través de la contratación de personas menores de 30 años. A juicio del

autor de la queja, esta medida es discriminatoria por razón de la edad. **C18/834**.

- Una ciudadana formula una queja porque un Departamento de Gobierno de Navarra le ha informado que no pueden adjudicarle más contratos porque en los últimos cuatro años los servicios prestados a dicho Departamento han superado los 15.000 euros. Manifiesta su disconformidad con dicha información por cuanto en dicho importe hay facturas que pertenecen a otros autónomos que le facturaron a ella una vez terminado el proyecto. **C18/1516**

- Una ciudadana plantea una queja porque en el certificado que ha realizado una empresa donde trabajo no consta como tiempo trabajado los cuatro años que estuvo de excedencia por cuidado de hijo. **C18/1684**.

- Un ciudadano formula una queja porque la empresa donde prestó sus servicios no le ha pagado el finiquito. **C18/1728**.

2.9.26. Tráfico y seguridad vial.

Durante el año 2018 se presentaron **47** 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 sanciones:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha notificado en su antiguo domicilio, pese a haber modificado su domicilio de empadronamiento, una providencia de apremio para el cobro de unas cantidades no abonadas durante el periodo voluntario, como consecuencia de la comisión de una infracción en materia de tráfico. **Q18/207**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain le ha tramitado un expediente sancionador en materia de tráfico, para determinar su culpabilidad en la comisión de una infracción grave por el estacionamiento de su vehículo en una zona habilitada para carga y descarga durante las horas hábiles, habiendo tenido conocimiento por primera vez de dicho expediente sancionador con ocasión de la notificación de la providencia de apremio para el cobro de la multa. **Q18/250**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción por aparcar sin tique habilitante en zona de estacionamiento limitado. Solicita la devolución de la misma, por cuanto el tique abonado no era visible, al haberse caído del salpicadero. **Q18/263**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción y le ha retirado mediante la grúa municipal el vehículo de la vía pública, como consecuencia de estacionar sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Considera que la actuación administrativa es desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo, que se encontraba correctamente estacionado y sin entorpecer el tráfico. **Q18/266**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción y le ha retirado mediante la grúa municipal el vehículo de la vía pública, como consecuencia de estacionar sin tarjeta de residente en las "Huertas de Santo Domingo". Pese a abonar el servicio y obtener el tique correspondiente a través de la aplicación móvil habilitada, no se especificaba en el mismo nada en relación con la interrupción de la autorización por cambio de régimen limitativo (devenía en zona reservada a resi-

dentes). Además, expone que la señal indicativa se encontraba deteriorada, lo que le dificultó advertir tal cambio. **Q18/274**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain no procede a reintegrarle el importe correspondiente a una sanción en materia de tráfico que fue revocada. **Q18/448**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra ha desestimado el recurso de alzada que interpuso contra la resolución sancionadora del Ayuntamiento de Berriozar, por la que se le impuso multa de tráfico por estacionar en zona reservada para carga y descarga sin realizar tal actividad. Se encuentra disconforme con dicha desestimación, por cuanto estuvo el vehículo estacionado durante un tiempo inferior a diez minutos, dispone de la autorización habilitante a tal efecto y, en contraposición a lo indicado por el Tribunal, el motivo del estacionamiento fue la realización de una gestión ligada a la actividad. **Q18/518**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción, presuntamente, por haber realizado un uso indebido de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad de su hija. Asimismo, porque el Ayuntamiento no le ha informado, en relación con las condiciones y supuestos en los que se puede utilizar la mencionada tarjeta de estacionamiento, cuando su hija no se encuentra en el vehículo. **Q18/537**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción y le ha retirado mediante la grúa municipal el vehículo de la vía pública, por estacionar sin tique durante las fiestas de San Fermín. Considera que la actuación administrativa es con afán recaudatorio y desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo. **Q18/548**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha retirado el vehículo de la vía pública, como consecuencia de un estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Expone que, tras un despiste, acudió a por su vehículo veinte minutos después de haberse iniciado el horario regulado, encontrándose en ese momento a la grúa municipal retirándolo. Considera que la actuación administrativa es abusiva y desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo, pues no entorpecía el tráfico. **Q18/671**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata le ha incoado un expediente sancionador en materia de tráfico, por la presunta comisión de una infracción consistente en conducir utilizando manualmente el teléfono móvil o cualquier otro dispositivo incompatible con la obligatoria atención permanente a la conducción. Considera que no son ciertos los hechos denunciados y que la existencia de tráfico no es motivo suficiente como para no notificarle la denuncia en el acto. **Q18/685**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a su solicitud de devolución del importe de un embargo que le ha practicado, como consecuencia de una sanción en materia de tráfico, pese a no haberle sido notificada la deuda, ni la providencia de apremio, ni tampoco la providencia de embargo. **Q18/756**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha procedido a la retirada de su vehículo de la vía pública, derivada del estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en zonas de estacionamiento limitado. Considera que la actuación

administrativa es abusiva y desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal, pues se encontraba correctamente estacionado y sin entorpecer el tráfico. **Q18/842**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha procedido a la retirada de su vehículo de la vía pública, derivada del estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en zonas de estacionamiento limitado. Considera que la actuación administrativa es abusiva y desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal, pues se encontraba correctamente estacionado y sin entorpecer el tráfico. **Q18/846**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra le ha incoado un expediente sancionador por la comisión de una infracción en materia de tráfico. Sin embargo, expone que la sanción trae causa de un error en la identificación del vehículo infractor, probablemente, al transcribir el número o la letra de la matrícula, pues no se encontraba en el lugar en esa fecha. **Q18/888**.

- Un ciudadano plantea una queja porque la tasa que le ha girado un Ayuntamiento por el servicio de retirada de su vehículo por la grúa municipal es superior a la que en su día fue aprobada por el Pleno. **C18/574**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón y la Guardia Civil le han denunciado en tres ocasiones, mediante notificación por escrito, sin boletín de denuncia, y sin constar en dicho escrito ni el número de los agentes que procedieron a denunciarlo ni ninguna foto o elemento probatorio. Por ello, se ha dirigido al Ayuntamiento de Castejón solicitando algún elemento probatorio, sin que hasta la fecha de interposición de la queja haya recibido contestación. **C18/857**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha procedido a la retirada de su vehículo de la vía pública, derivada del estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Considera que la actuación administrativa es abusiva y desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal, pues se encontraba correctamente estacionado y sin entorpecer el tráfico. **Q18/951**.

B) En relación con la ordenación del tráfico y la seguridad vial:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela aplica, en materia de señalización vial, ordenanzas municipales contrarias al Reglamento General de Circulación. **Q17/527**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Dirección General de Tráfico obstaculiza el registro en España de su vehículo, actualmente registrado en la República Checa, dado que, pese a los numerosos trámites que se ha visto obligado a realizar, y pese al pago de las correspondientes tasas e impuestos, su vehículo no se encuentra habilitado para circular. **Q18/20**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, en las máquinas que expiden el tique habilitante para el aparcamiento de vehículos en las zonas de estacionamiento limitado, no habilita un sistema que permita a los usuarios abonar la cantidad correspondiente al tiempo de estacionamiento deseado, de forma que no se vean obligados a disponer del importe exacto o a abonar un importe mayor por un tiempo de estacionamiento que no precisan. A tal

efecto, propone la implementación de un sistema que devuelva el importe sobrante o que disponga del pago mediante tarjeta de crédito o débito. **Q18/32**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no solo no adecúa, pese a haberse comprometido a ello, los reductores de velocidad y bandas transversales de alerta instalados en dicha localidad, de forma que se aumente la seguridad del tráfico y se procure la disminución de accidentes, sino que ha procedido a instalar más reductores sin atender a las especificaciones técnicas contenidas en la Orden Ministerial reguladora de la materia. **Q18/65**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas pertinentes ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la actual configuración y el deficiente estado de conservación de la carretera que atraviesa el campus de la Universidad de Navarra. Dada la presencia de árboles, la considerable afluencia de vehículos y la existencia de tramos en los que el espacio resulta insuficiente para el tránsito de dos vehículos, propone su conversión en una vía de un único sentido. **Q18/179**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, al solicitar una licencia de paso, requerida para el paso de vehículos sobre la acera, le exige el pago de una fianza, con el objeto de garantizar la reparación de posibles daños de pavimento. Considera que la entidad local debiera reclamar su reparación una vez producido el daño y no atender a desperfectos contingentes. **Q18/238**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Municipal del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña sanciona a las familias por estacionar sus vehículos en doble fila el tiempo mínimo necesario para acompañar a sus hijos e hijas al interior del centro escolar. Se ve obligado, en consecuencia, a dejarles en la calle, con el peligro actual que ello conlleva. **Q18/281**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una solicitud formulada a fin de poder circular con su vehículo por la calle José Alonso. **Q18/395**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le contesta a una solicitud presentada, en relación con las medidas de regulación del tráfico adoptadas tras el cierre de los túneles de Belate y Almandotz para la ejecución de obras de mejora de la seguridad vial en dichos túneles. **Q18/553**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no adopta las medidas oportunas ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la falta de iluminación interior de un túnel en la NA-1300, a la altura de Dos Hermanas, anteriormente utilizado por el tren Plazaola. **Q18/631**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no contesta a su mujer a varias solicitudes presentadas, a fin de que le sea otorgada una autorización para poder acceder, a través de unas calles con tráfico restringido (José Alonso y Padre Moret), a una plaza de garaje situada en un aparcamiento subterráneo. Asimismo, solicitaba que dicho ayuntamiento habilitara un teléfono de atención ciudadana gratuito. **Q18/691**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una solicitud presentada, en relación con la falta de publicación de las entidades y servicios autorizados para el uso de tarjetas

que habilitan para el estacionamiento o circulación en zonas restringidas. **Q18/711**.

- Dos ciudadanas presentan una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti no adopta las medidas necesarias ante la peligrosidad que entraña para los viandantes la falta de acera en las inmediaciones de sus viviendas. **Q18/784**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain no procede a adecuar, a fin de reducir la velocidad del tráfico rodado y de garantizar la seguridad vial, dos guardas dormidos situados en la Ronda Cendea de Olza y en la Ronda Cendea de Zizur. **Q18/786**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Murchante no vela por que el vado que tiene concedido permanezca libre, siendo dicho espacio ocupado por otros vehículos de forma sistemática, lo que le impide el acceso normal a su garaje. **Q18/798**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no ejerce un control efectivo sobre la utilización de las plazas de estacionamiento reservadas a personas con discapacidad. Expone que a estas plazas se les viene dando otro uso, como el de carga y descarga, o vienen siendo ocupadas por vehículos no autorizados, impidiendo que quienes verdaderamente las precisan, como ella, puedan utilizarlas. **Q18/857**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas adecuadas, como, por ejemplo, la intensificación de la presencia policial en el barrio de Ezkaba, especialmente, en el horario de entrada y salida del instituto, a fin de evitar el riego que entraña para la seguridad de los vecinos la temeraria conducción de bicicletas. Expone que se precisa una solución urgente pues, desde que comienza el curso escolar hasta que finaliza, son continuas las molestias ocasionadas por las bicicletas conducidas por los estudiantes del instituto: velocidad inadecuada, incumplimiento de pasos de cebra, circulación en sentido contrario, frenazos de vehículos y riesgo de atropello, entre otras. **Q18/860**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede a otorgarle una autorización para poder acceder de forma directa desde su vivienda a su plaza de garaje, situada en un aparcamiento subterráneo, viéndose obligado a realizar un trayecto que puede prolongarse hasta veinte minutos, pese a estar ambos puntos distanciados en escasos metros. Propone alternativas que acortarían la distancia a recorrer, como, por ejemplo, el acceso a través de calles con tráfico restringido (José Alonso y Padre Moret), cuya aplicación no derivaría en consecuencias contrarias al objeto del Plan de Amabilización, pues la autorización que se concediera no supondría una alteración relevante del tráfico, y no provocaría un efecto llamada, pues son pocos los residentes en su misma situación. A mayor abundamiento, por las mencionadas calles de acceso restringido ya circulan residentes, pudiendo, por tanto, ampliarse la autorización a estos casos justificados. **Q18/870**.

- Una plataforma interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha sometido a votación en pleno la propuesta de la Ordenanza de movilidad sin haber resuelvo previamente las alegaciones que presentó frente a la misma hace meses, vulnerándose, en consecuencia, el procedimiento recogido en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local. Expone que, pese al acuerdo programático del presente gobierno municipal de 2015, que establece como uno de sus objetivos la promoción de la participación ciudadana y la transparencia, ha podido constatar, desgraciadamente, su absoluta falta de cumplimiento. **Q18/893**.

C) En relación con los permisos de conducir y las tarjetas de estacionamiento:

- Dos ciudadanas presentan dos quejas porque han podido comprobar que vecinos de su localidad continúan renovando el permiso de conducir sin reunir, a su juicio, las aptitudes necesarias para ello, toda vez que la avanzada edad o la toma de determinada medicación constituyen causas que desaconsejan la conducción. Con el objeto de prevenir accidentes de tráfico, propone la posibilidad de que los facultativos, al advertir alguna circunstancia impeditiva de la conducción, cedan dicho dato clínico a las autoridades de tráfico, a fin de que se inicie el procedimiento para declarar la pérdida de vigencia del permiso de conducir. Reconoce que esa comunicación operaría como una injerencia en el derecho fundamental a la intimidad personal. No obstante, cumpliría con el fin constitucionalmente legítimo de preservar la integridad de la vida propia y de terceros. **C18/708** y **Q18/382**.

- Un ciudadano formula una queja porque la Dirección General de Tráfico no le contesta a su solicitud de una prórroga de seis meses para su hijo, a quien en breve le va a vencer el plazo de los dos años desde que aprobó el examen teórico del carnet de conducir y todavía no ha superado el examen práctico. Considera que la huelga de examinadores del año 2017 le perjudicó porque no se realizaron muchas pruebas inicialmente programadas y hay un déficit de plantilla de examinadores. **Q18/573**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Monreal, pese a haber aportado toda la documentación requerida, le ha denegado una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, así como porque no le contesta al recurso de reposición interpuesto. **Q18/658**.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Pamplona-Iruña le dificulta realizar el trámite de canje de su permiso de conducción obtenido en Venezuela. **Q18/729**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Monreal se demora en resolver un recurso de reposición que interpuso frente a la denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, así como porque no le facilita un informe emitido por la Agencia de Autonomía y Desarrollo de las Personas. **Q18/949**.

D) En relación con la inspección técnica de vehículos (ITV):

- Tres ciudadanos interponen tres quejas porque durante el periodo de verano se han producido largas esperas y colapsos en el servicio de inspección técnica de vehículos (ITV), con los consiguientes perjuicios para los ciudadanos afectados. Proponen, para corregir la situación denunciada, medidas como el incremento de licencias, el aumento de personal o la implantación del sistema de citas previas. **Q18/612, Q18/645** y **Q18/678**.

- Una ciudadana presenta una queja porque no se encuentra conforme con el servicio de inspección técnica de vehículo (ITV) prestado en Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar). Expone que la inspección ha resultado favorable, pese a haberle indicado el operario un fallo en los frenos, y que, además, ante la falta de actuación por parte del personal, se ha visto obligada a abonar el servicio de grúa y la pertinente reparación. **Q18/613**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no expide una autorización que permita al personal del centro de inspección técnica de vehículos (ITV) de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) llevar a cabo la inspección de su

ciclomotor con pérdida de documentación. Ha tenido conocimiento de que la persona encargada de la gestión se encuentra de baja laboral. Necesita con urgencia usar su vehículo, no pudiendo depender la inspección de la recuperación de esta. **Q18/936**.

2.9.27. Transparencia. Derecho a la información pública. Participación ciudadana.

Durante el año 2018 se presentaron **16** 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" (2.9.16) y de "urbanismo" (2.9.29).

Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado el acceso a una copia del seguro contratado que le permita informar de la cobertura del mismo a los trabajadores de dicha entidad local afiliados. **Q18/47**.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Concejo de Ultzurrun no publica en el tablón de anuncios los acuerdos aprobados, sino que únicamente pueden obtenerse a través de una posterior solicitud. **Q18/156**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Lumbier le deniega, aduciendo razones de protección de datos de carácter personal, el acceso a un informe realizado por el Servicio de Riqueza Territorial, obrante en un expediente relativo a una parcela sita en dicha localidad. **Q18/159**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar no le da contestación a su petición de una copia de la documentación relativa al proyecto de obras de saneamiento, pavimentación y canalización de aguas ejecutado en Agorreta en los años 2003 y 2004. **Q18/162**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte no le contesta a su solicitud de documentación relativa al protocolo de prevención y actuación ante conductas hostiles en el entorno laboral y pliego del seguro. **Q18/301**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le proporciona una completa información, ni le facilita conocer todas las circunstancias que concurrieron en unos llamamientos de contratación temporal para la cobertura de un puesto de auxiliar administrativo que, según la entidad local, le fueron realizados en 2013 y derivaron en un efecto desfavorable para ella. **Q18/450**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia ha convocado una consulta popular para la celebración de suelta de vaquillas en las fiestas de la localidad, no habiendo seguido el procedimiento establecido en la Ley Foral 27/2002, de 28 de octubre, reguladora de las consultas populares de ámbito local. La entidad local no ha garantizado, a su juicio, la imparcialidad, transparencia y objetividad de la consulta. **Q18/491**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Eratsun no le facilita el estudio geológico elaborado con motivo de la inundación de su vivienda. **Q18/651**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le hace entrega del informe sobre accesibilidad re-

dactado con motivo del proyecto de urbanización para la reforma viaria de la avenida Pío XII. **Q18/676**.

- Un grupo parlamentario del Parlamento de Cataluña presenta una queja porque no se encuentra conforme con la actuación del Síndic de Greuges de Cataluña en el "procés". Expone que la institución desplegó una actividad personal de abierto apoyo a la política de los entonces Presidente y Vicepresidente del Gobierno de la Comunidad Autónoma, contribuyendo así a dar una imagen de normalidad y legalidad, tanto a nivel interno como de cara al extranjero, a lo que consideran un intento de secesión ilegal por una minoría radical nacionalista y populista, así como por movimientos populistas antisistema y antieuropeos. **Q18/869**.

- Una ciudadana interpone una queja porque considera que el Ayuntamiento de Artajona le otorga un plazo muy breve para cumplir con determinados requerimientos relacionados con el contrato de explotación turística que explota. Asimismo, desea conocer si puede acceder a las comunicaciones que la Entidad Local remitió a la anterior adjudicataria, por cuanto sospecha que se le dispensaba un trato más favorable. **C18/87**.

- Un ciudadano presenta una queja por la falta de contestación a una solicitud de información pública. **C18/182**.

2.9.28. Turismo.

En materia de turismo durante el año 2018 se presentaron **8** quejas cuyo contenido fue el siguiente:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le contesta a una instancia mediante la que solicita conocer la titularidad que conste en el Registro de Turismo de Navarra, del responsable civil y del gerente del alojamiento que regenta. **Q18/224**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no procede a la inscripción de su apartamento turístico en el Registro de Turismo del Gobierno de Navarra, por no aportar la licencia concedida por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, licencia que, según expone, no está exigida por la normativa que resulta de aplicación a dicha inscripción. **Q18/286**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra no procede a la rectificación de la razón social de su negocio turístico que consta de forma errónea en dos actas de inspección. **Q18/584**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le contesta a una instancia en la que solicita información acerca del registro del nombre comercial de un albergue sito en Narbarte, municipio de Bertizarana. **Q18/668**.

- Una ciudadana interpone dos quejas porque el Ayuntamiento de Artajona ha aprobado unilateralmente las tarifas correspondientes al contrato de explotación turística del que resultó adjudicataria. Asimismo considera que la entidad local le está acosando moralmente y no le deja llevar a cabo el contrato de explotación turística del que resultó adjudicataria. **C18/86** y **C18/104**.

- Una ciudadana plantea una queja porque en el edificio donde reside, en el casco viejo de Pamplona, se va proceder a la apertura de un apartamento turístico, a pesar de estar prohibido expresamente en los estatutos de la Comunidad de Propietarios. Muestra su disconformidad con que la Oficina de Turismo haya procedido a inscribir dicha vivienda en el Re-

gistro de pisos turísticos, sin tener en cuenta lo previsto en los estatutos. **C18/856**.

- Una ciudadana presenta una queja en nombre de su empresa porque, a su juicio, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha incluido una cláusula abusiva en el contrato de la gestión de la Oficina de Turismo de Pamplona. Dicha cláusula impide a las empresas adjudicatarias ofrecer, a título de empresa, visitas guiadas a la ciudad, lo cual considera injusto. **C18/1351**.

2.9.29. Urbanismo.

Durante el año 2018 se presentaron **34** quejas relacionadas con el urbanismo.

Los principales hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) En relación con el planeamiento urbanístico:

- Una ciudadana formula una queja por el retraso que está sufriendo el desarrollo urbanístico de la unidad de ejecución 10 (UE-10) de las Normas Subsidiarias de Etxarri Aranatz. Manifiesta que sus padres adquirieron una parcela hace más de diez años y muestra su pesar porque hasta la fecha no hayan podido construir una vivienda en la misma. **Q16/222**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Bertizarana continúa sin modificar la calificación urbanística que dio a su casa/hostal en el plan urbanístico municipal, pese a haberle sido indicado que estaba previsto el acometimiento de medidas en tal sentido. Asimismo, porque el Departamento de Desarrollo Económico y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le contestan a sendas instancias en las que manifiesta su disconformidad con el suministro eléctrico y con la geolocalización del punto de suministro de su línea telefónica, respectivamente. **Q18/180**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no ha incluido determinadas consideraciones en la aprobación inicial que ha llevado a cabo de la modificación del Plan Municipal y del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del Casco Antiguo, con el objeto de regular el establecimiento y el uso de los apartamentos turísticos en determinadas zonas de la localidad. Propone, entre otros, establecer en cada portal limitación de número de pisos turísticos y de superficie máxima, considerar la zona hospitalaria como zona saturada, de forma que no sean concedidas más licencias urbanísticas en la misma, autorizar estos apartamentos únicamente en primeras plantas, así como no ser considerados residencia eventual, sino actividad de hostelería. **Q18/247**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha aprobado inicialmente una reforma normativa con el objeto de regular el establecimiento y el uso de los apartamentos turísticos en determinadas zonas de la localidad, que contempla su establecimiento únicamente en plantas bajas o primeras plantas. Se encuentra disconforme con tal disposición, por cuanto resulta discriminatoria con respecto a otras viviendas sitas en plantas superiores. **Q18/331**.

- Una comunidad de propietarios presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, con el objeto de regular el establecimiento y el uso de los apartamentos turísticos en determinadas zonas de la localidad, ha aprobado inicialmente la modificación del Plan Municipal y del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del Casco Antiguo. Considera que no debiera limitarse dicha regulación exclusivamente al barrio del Casco Antiguo, sino extenderse a toda la ciudad de Pamplona-Iruña, estableciéndose limitaciones en el número de pisos turísticos por portal o la suspensión de la concesión de nuevas li-

cencias, de forma que se evite la especulación inmobiliaria. **Q18/351**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Baztan tiene prevista, en un convenio urbanístico y en el planeamiento urbanístico que está tramitando, la construcción de un apartahotel en Elizondo que va a ocasionar graves perjuicios a los vecinos del barrio turístico aledaño, tales como, la pérdida de visibilidad en orientación noroeste, la privación de intimidad, la eliminación de la zona verde, y el aumento de la polución y del tráfico rodado. **Q18/439**.

- Tres ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar y el Departamento de Hacienda y Política Financiera, han llevado a cabo una modificación del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal de Guenduláin que contempla la inclusión de sus fincas en el mismo. El aumento de valor que dicha inclusión ha producido en las parcelas, les ha creado una insostenible situación, por cuanto se ha derivado en un incremento exponencial de la contribución o del impuesto de patrimonio, con las perjudiciales consecuencias que para una familia ello supone. **Q18/443**.

- Una asociación de vecinos interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña contempla la construcción de nuevas viviendas protegidas en la ladera sur de Ripa Beloso. La asociación expone que se trata de un entorno paisajístico que no debería verse alterado por las obras, existiendo, además, otros lugares más adecuados con menor densidad de edificios y de población. Solicita la protección de dicho entorno paisajístico. **Q18/905**.

B) En relación con la gestión urbanística:

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas ha ocupado y ejecutado obras de urbanización en terrenos de su propiedad pese a su oposición manifiesta. **Q18/73**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz le exige el abono de los gastos de urbanización derivados de la invasión de su parcela por dicho ayuntamiento con objeto de ejecutar obras de urbanización. **Q18/328**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico le deniega la devolución de una fianza que depositó su hijo, en garantía de la correcta ejecución de unas obras autorizadas en el año 2009 para la realización de un cruce subterráneo con una tubería destinada a la conducción de fecales, por haber prescrito el plazo de cuatro años establecido para la devolución. **Q18/819**.

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

- Una ciudadana formula 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**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Caparroso no procede al cierre del conducto de ventilación y salida de humos de unos garajes próximos a su vivienda, cuya ubicación permite la visión directa a su jardín, invadiendo así su privacidad, y le provoca además inseguridad, pues permite el acceso a su propiedad. **Q18/258**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Cirauqui-Zirauki no adopta las medidas pertinentes ante el deficiente estado de conservación en el que se encuentra un solar sin edificar que linda con su propiedad. **Q18/349**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz le requiere la retirada de materiales de una finca de su propiedad, apercibiéndole de la incoación de un expediente sancionador. **Q18/359**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se demora en conceder la licencia de obras para la instalación de un ascensor en el edificio donde reside y para la urbanización exterior, así como porque ha realizado un requerimiento, en relación con las obras de urbanización exterior, separándose del criterio seguido con respecto a las obras realizadas en otros edificios ubicados en la misma zona. **Q18/453**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Arróniz no adopta las medidas pertinentes ante el deficiente estado de conservación en el que se encuentra la calle en la que reside y ante el consecuente riesgo que entraña para la seguridad de los vecinos. **Q18/483**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Zariquiegui y el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur, tras la extinción de la actividad de una sociedad, no proceden a la devolución de la aportación inicial que realizó en el momento de la constitución de la misma. Por otra parte, dicho ayuntamiento no le responde a varias denuncias presentadas, por la ejecución de obras en una parcela privada contrarias a la normativa urbanística vigente. **Q18/566**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) no procede a resolver su solicitud de otorgamiento de licencia de obras. **Q18/801**.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no adopta las medidas pertinentes ante los perjuicios que causa en la calle en la que residen el agua procedente de un talud. Además del problema de salubridad, por el desconocimiento del origen de las aguas, les preocupa en invierno la formación de hielo, tanto en la acera como en la calzada, lo que supone un peligro para vehículos y peatones. Consideran que ese talud debería mantenerse en condiciones adecuadas para evitar perjuicios a terceros. **Q18/900**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Lizoáin-Arriasgoiti/Lizoain-Arriasgoiti le requiere a su hermano la retirada de una leña que lleva diez años en una finca, sin detallarle los motivos que justifiquen tal requerimiento. **Q18/956**.

D) En relación con la información urbanística:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz no le facilita la documentación que ha solicitado, relativa a la posible apertura sin autorización municipal de tres puertas de bajera en el edificio en el que reside, y al peligro estructural que entraña para la seguridad del inmueble. **Q18/11**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una instancia presentada en relación con las obras que se están llevando a cabo en los patios interiores que colindan con el de su vivienda, para cuya ejecución, según tiene conocimiento, no se ha otorgado la licencia pertinente, incumpliendo, en consecuencia, la normativa urbanística y en materia de seguridad vigente. **Q18/27**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Irurtzun no le facilita, pese a haber transcurrido el plazo legalmente establecido a tal efecto, la información urbanística solicitada relativa al otorgamiento a un vecino de una licencia para la ejecución de obras en su vivienda, e insta a la entidad local,

en su caso, a proceder a ejercer las actuaciones oportunas con el fin de restaurar la legalidad infringida. **Q18/36**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia le deniega la redacción de un informe municipal relativo a la legalidad urbanística de la instalación del sistema de extracción de una sociedad gastronómica. **Q18/57**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a varias denuncias presentadas por la presunta ilegalidad de las obras para la eliminación de barreras arquitectónicas que se han ejecutado en el edificio en el que reside. En concreto, indica que una ventana de su vivienda ha resultado encajonada, perdiendo luz y visibilidad, no estando así previsto en el proyecto de obra. **Q18/200**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Oiz-Oitz no le contesta a dos denuncias presentadas relativas a la ocupación particular de terrenos de titularidad vecinal y a la ilegalidad urbanística de dos viviendas. **Q18/231**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le proporciona información suficiente en relación con el inminente realojo de su padre de la vivienda en la que reside, con motivo de la demolición del edificio declarado en ruina, así como porque no procede, ante la pérdida de la vivienda, a concederle una nueva. **Q18/413**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza no le contesta a dos instancias presentadas, en las que solicita una copia de la licencia otorgada a su vecina colindante para la construcción de un asador en el patio o jardín, y la adopción de medidas ante las molestias que sufre en su vivienda, como consecuencia de la iluminación proyectada por unos focos de luz. **Q18/496**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Obanos no le contesta a una instancia mediante la que denuncia la ejecución de obras sin la pertinente licencia urbanística en una residencia de la localidad. **Q18/542**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Igantzi no le facilita la documentación solicitada relativa a unas fincas de su madre. **Q18/560**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le proporciona información acerca del expediente de legalidad urbanística incoado a un vecino con motivo de las obras ejecutadas. **Q18/744**.

- Una ciudadana presenta una queja por la demora del arquitecto municipal del Valle del Baztan en informar un estudio de detalle. Expone que va realizar una reforma considerable en su casa, por lo que contrató los servicios de una arquitecta. Esta, tras mantener reuniones con el arquitecto municipal presentó un anteproyecto. El arquitecto municipal les indicó que era necesario presentar un estudio de detalle, pero que correspondería al nuevo arquitecto municipal decidir si se aprobaba o no. Presentaron dicho estudio de detalle, de apenas seis páginas, y un mes más tarde no habían recibido contestación, apesar de los múltiples intentos de contactar con el arquitecto. **C18/858**.

2.9.30. Vivienda.

En el año 2018 se han presentado **47** 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:

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler que posibilite tanto a su hijo en paro como a ella disponer de un domicilio permanente y dejar de solicitar acogimiento a amigos y familiares, pese a haberla solicitado hace más de un año. **Q18/50**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales dificulta la segunda transmisión de viviendas de precio tasado entre particulares, por cuanto la normativa vigente establece que los potenciales compradores no deben ser titulares de otra vivienda, viéndose así reducidas las oportunidades de venta. En consecuencia, solicita que el Departamento adapte la normativa reguladora a la realidad actual, permitiendo también el acceso a una vivienda protegida de segunda mano a quien disponga de otra, y adopte medidas que faciliten su venta, tales como su inclusión en el censo o la creación de una herramienta análoga. **Q18/66**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda protegida en régimen de alquiler, resultándole de urgencia la misma, al haberle manifestado su actual arrendataria su voluntad de no renovar el contrato de arrendamiento de la vivienda en la que reside junto con su mujer y sus cuatro hijos menores. **Q18/187**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le concede una vivienda protegida en régimen de arrendamiento, pese a llevar nueve años solicitándola. Le resulta urgente la adjudicación, toda vez que próximamente la vivienda en la que reside se va a poner a la venta. **Q18/223**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda protegida en régimen de alquiler, resultándole de urgencia la misma, al haberse determinado mediante sentencia judicial que deberá abandonar la vivienda en la que reside junto con su mujer y sus tres hijos menores. **Q18/256**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda protegida en régimen de arrendamiento, pese a llevar inscrito en el Censo de solicitantes desde hace tres años y pese a no alcanzar unos ingresos estables que le permitan mantener a su familia. **Q18/335**.

- Un ciudadano formula una queja porque, pese a residir con su pareja y sus dos hijos en una habitación arrendada, cuya propietaria les ha requerido abandonar, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha rechazado su solicitud de concesión de una vivienda de emergencia, por no cumplir con el requisito exigido, relativo al empadronamiento en Pamplona-Iruña con una antigüedad de dos años, y el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda protegida. **Q18/363**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, pese a estar residiendo junto con su mujer y sus dos hijas en una habitación arrendada, y pese a la imposibilidad de afrontar un alquiler privado, no le adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler. **Q18/366**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le facilita una solución ante la situación en la que se encuentra. Es madre de un hijo de seis meses y, si no hace frente a unas cantidades económicas que le exige la promotora de la vivienda donde reside desde hace cinco años, va a tener que abandonarla. **Q18/387**.

- Una plataforma de personas afectadas por hipotecas formula tres quejas en las que relata las dificultades con las que se encuentran determinadas personas al intentar alquilar una vivienda donde residir, ya que, debido a su origen racial o a la situación económica en la que se encuentran, los propietarios o las agencias inmobiliarias les exigen garantías en forma de aval o de fianza que requieren de la aportación de una cantidad económica a la que no pueden hacer frente, llegando, incluso, a darse situaciones en las que el arrendador se niega a alquilarles la vivienda. Además, expresa su preocupación por el número de desahucios de inquilinos que se están produciendo en Navarra. En este sentido, pone de manifiesto la existencia de casos en que los contratos de arrendamiento no se renuevan por el encarecimiento que se está produciendo en los precios de alquiler, ocasionando que los inquilinos se vean obligados a abandonar la vivienda en la que residen y donde tienen establecido su proyecto de vida. Por último, alerta sobre las viviendas adquiridas por los denominados "fondos buitre" en Navarra. **Q18/392, Q18/393** y **Q18/394**.

- Dos ciudadanos que vienen ocupando una nave industrial de forma pacífica desde hace tres años, interponen una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no les adjudica una vivienda de emergencia, pese a poder acreditar su residencia superior a dos años en dicha localidad. **Q18/432**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le concede una vivienda de protección oficial más grande que atienda las necesidades actuales de su familia, pese a que próximamente va a nacer su hijo, incrementándose la unidad familiar en un miembro más. **Q18/561**.

- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque el Departamento de Derechos Sociales no les adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler, así como porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no les concede una vivienda de emergencia, ante la necesidad perentoria de vivienda que padecen. Exponen que tienen más de sesenta años y residen en una vivienda compartida, en régimen de arrendamiento, habiéndoles conminado el arrendador a abandonarla. **Q18/606** y **Q18/639**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda protegida, pese a habérsele rescindido el contrato de arrendamiento de su anterior vivienda, y pese a la situación de necesidad que padece su familia, compuesta por dos adultos y cuatro hijos, todos ellos menores de edad, que carecen de ingresos para poder subsistir, tras habérseles suspendido la prestación de la renta garantizada, por no haber comunicado el cambio de domicilio. **Q18/670**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le adjudica una vivienda de emergencia habitacional adecuada a sus necesidades familiares. Reside junto con su mujer y sus tres hijos menores en una habitación, por la que abona trescientos euros mensuales. Además, su mujer se encuentra embarazada de su cuarto hijo. La situación se ve agravada, puesto que es posible que la familia tenga que abandonar la habitación próximamente. **Q18/781**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda en régimen de alquiler en las inmediaciones del barrio de San Jorge, donde reside desde hace doce años y donde sus hijos van a la escuela. Solicita que se le conceda una vivienda dentro de un periodo breve de tiempo, ya que en unos meses tienen que abandonar el piso en el que están arrendados. **Q18/834**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales no le adjudican una vivienda protegida, ni le conceden una prestación complementaria, pese a percibir una cantidad mensual, en concepto de ayuda para personas mayores de 55 años, considerablemente menor que la cuantía que se ve obligada a abonar por el alquiler de una vivienda libre. Se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de viviendas protegidas, no obstante, critica que su situación personal se barema con una puntuación muy baja. Considera que deberían atenderse otras circunstancias, tales como ser mayor de sesenta años, estar sola y sin trabajo, pues, de otro modo, el colectivo de personas en su situación nunca resultará adjudicatario de una vivienda protegida. **Q18/852**.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri y el Departamento de Derechos Sociales no le adjudican una vivienda de emergencia o una solución que le permita alcanzar cierta estabilidad. Expone que reside, junto con su pareja y su hija de dos años, en una vivienda sin agua y sin luz, porque la arrendadora hace cuatro meses les cortó los suministros. Además, la casa ha sufrido recientemente un incendio. Se encuentra desesperada por la situación que atraviesa, viéndose obligada a desplazarse continuamente con la niña, quien ve agravados los síntomas del asma que padece, y a cambiar de alojamiento para dormir, pues en ningún sitio pueden quedarse por un tiempo prolongado. A mayor abundamiento, próximamente deberá realizar la prematrícula de su hija en un centro escolar, resultándole imposible determinar en cuál, pues desconoce dónde se encontrarán en el momento en que se realiza la preinscripción, y tampoco al inicio del curso escolar. Teme perder la custodia de la menor por no poder garantizarle una educación. **Q18/866**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado el acceso a una vivienda de emergencia habitacional, por no estar empadronada en la localidad desde hace, al menos, dos años. Reside junto con su pareja y sus cuatro hijos menores en una vivienda de alquiler, la cual, desde que entraron a vivir, no cuenta con suministro de gas. Desde la compañía eléctrica se le ha comunicado que, para reanudar el servicio, es el propietario de la vivienda quien debe obtener un certificado de instalación. Este, sin embargo, todavía no lo ha realizado y se niega a pagar el importe del mismo. Por tanto, la vivienda no se encuentra en condiciones adecuadas para residir con sus cuatro hijos, pues no se garantiza su salud y seguridad. Durante los meses de invierno pasan muchísimo frio y enferman frecuentemente. El Ayuntamiento, además, ha considerado que no se encuentran en una situación de necesidad, pese a que la unidad familiar cuenta actualmente con seis miembros y los ingresos que percibe no resultan suficientes para un alquiler privado y los gastos. **Q18/935**.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Fomento le requiere el reintegro de un préstamo que percibió junto a la renta básica de emancipación en el año 2009, pese a no haberlo podido devolver por causas úni-

camente imputables a la Administración. **Q18/117**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha incrementado la cuota mensual de alquiler de la vivienda protegida en la que reside. Atendiendo a sus circunstancias personales (no dispone de ingresos fijos y no percibe ninguna prestación) considera desproporcionado dicho aumento. **Q18/145**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado una ayuda a la rehabilitación de su vivienda, por superar el límite máximo de ingresos permitidos. Dicho Departamento, a efectos de determinar su nivel de ingresos, no ha computado a su hijo de veinte años, quien se encuentra a su cargo, como miembro de la unidad familiar, en cuyo caso hubiera resultado beneficiaria de la ayuda. **Q18/466**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le reclama el reintegro de la subvención por rehabilitación protegida de vivienda, que le fue abonada en condición de heredera de su tía, entre otras razones, por haber sido transmitida después de la fecha de calificación definitiva del expediente. **Q18/559**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha incrementado el importe del alquiler de la vivienda protegida en la que reside en más de cien euros. Tiene 88 años y percibe una pensión mensual de apenas 650 euros. La cuota de alquiler ha ascendido a 436,60 euros mensuales, restándole un escaso importe de pensión para pagar el seguro, la limpieza o las facturas, entre otros gastos. **Q18/840**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, al aprobar la instalación de una envolvente térmica en el edificio en el que su madre tenía su vivienda habitual, no ha atendido ni evaluado su situación económica concreta. Siendo la cuota mensual de la plaza concertada que ocupa en una residencia para la tercera edad, el doble de la pensión que percibe, no se puede permitir el desembolso económico que supone la realización de mejoras en un edificio que fue, además, reformado íntegramente en el año 2014. Por otra parte, interpone la queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una instancia en la que consulta una serie de cuestiones relacionadas con la envolvente térmica. **Q18/856**.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales calcula su capacidad económica, para acceder a los beneficios previstos en la legislación pública en materia de vivienda, de una forma que considera injusta. Expone que se encuentra en trámites de divorcio y, dado que tiene tres hijos, le corresponde la asignación de una vivienda protegida de tres o cuatro habitaciones, no pudiendo optar a una inferior, pese a que estos residen en Madrid. De acuerdo con sus ingresos, no se le reconoce el derecho a percibir subvención al alquiler. Sin embargo, si se consideraran los ingresos netos, una vez minoradas las cantidades satisfechas en concepto de pensión de alimentos, siendo este el criterio que antes se seguía, le correspondería la percepción de dicha ayuda. Actualmente, no pudiendo acceder a una vivienda protegida con subvención, se ve obligado, junto con sus hijos, a habitar en casas de terceros en condiciones inadecuadas para todos. **Q18/945**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales calcula su capacidad económica, para acceder a los beneficios previstos en la legislación pública en materia de vivienda, de una forma que considera injusta. Expone que estando divor-

ciado y debiendo abonar una pensión compensatoria y de alimentos, no puede deducirse las cantidades satisfechas por estos conceptos, a efectos de considerar su nivel de ingresos y acceder a viviendas protegidas. Manifiesta que sus ingresos reales son sensiblemente inferiores que los computados. **Q18/946**.

- Un ciudadano interpone una queja por el requerimiento que le ha remitido el Ministerio de Fomento de devolución de un ingreso en concepto de préstamos de la renta básica de emancipación. Expone que adquirió dicha vivienda en el año 2010, y en la actualidad ya no es de su propiedad. Manifiesta que sus ingresos económicos siguen siendo los mismos, por los que no alcanza a comprender los motivos de dicho requerimiento. **C18/174**.

- Una ciudadana plantea una queja porque en Navarra, a diferencia de otras comunidades autónomas, no existen ayudas destinadas a la adquisición de viviendas libres, estando únicamente prevista la concesión de ayudas para la compra de vivienda protegida. **C18/271**.

C) En relación con los desperfectos en viviendas:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no toma las medidas oportunas ante el problema de humedades que viene sufriendo en la vivienda protegida donde reside en régimen de alquiler. **Q18/141**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no le contesta a su solicitud de llevar a cabo trabajos de limpieza y reparación en la vivienda de alquiler social en la que reside, en cumplimiento de sus obligaciones como arrendador, garantizándole así el uso de la vivienda en adecuadas condiciones. **Q18/419**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas correctoras correspondientes ante el deficiente aislamiento de la vivienda protegida de la que fue adjudicataria en 2009. Expone que, desde el origen, padece problemas de ruido y de temperatura, y que, a pesar de haber reclamado reiteradamente, no han sido solventados. Además, refiere que la situación se ha visto agravada con el nacimiento de su hija. **Q18/595**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas oportunas ante las humedades que viene sufriendo en la vivienda protegida en la que reside. **Q18/736**.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas pertinentes ante las deficiencias que presenta la vivienda municipal en la que reside, ni procede a la elaboración de un informe que le permita acceder a una ayuda para la rehabilitación de la misma. **Q18/800**.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no procede a subsanar el insuficiente aislamiento térmico que presenta la vivienda de precio tasado en la que reside, pese a que lo expuso desde el principio en la hoja de desperfectos de la vivienda. Este insuficiente aislamiento provoca la entrada de aire y de frío del exterior. **Q18/947**

D) En relación con la promoción de viviendas:

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha concedido una prórroga de construcción a la promotora de la vivienda de protección oficial que adquirió en diciembre de 2014, como consecuencia de un problema estético en el acabado de los paneles prefabricados de hormigón que conforman la fachada. Considera

desproporcionado que, por motivos estéticos, y no estructurales, se conceda tal aplazamiento, que deriva en una demora excesiva en la entrega de su vivienda. **Q18/75**.

E) En relación con el arrendamiento de viviendas:

- Una ciudadana formula una queja porque las antiguas arrendatarias de la vivienda que tiene en alquiler cambiaron la compañía eléctrica suministradora del piso, sin su previo conocimiento ni consentimiento, habiéndole sido cortado el suministro de luz, como consecuencia de una deuda que estas contrajeron. **Q18/146**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Allín-Allin y el Departamento de Derechos Sociales no ejecutan las actuaciones pertinentes ante el arrendamiento como vivienda de una bajera, situada en una zona inundable, sin que dicho inmueble cuente con la correspondiente cédula de habitabilidad, y ante la realización de unas obras en el interior de la mencionada bajera sin tener concedida previamente la licencia urbanística. **Q18/195**.

- Una comunidad de propietarios formula una queja porque el Gobierno de Navarra no inspecciona el cumplimiento de los requisitos de las viviendas de alquiler social ya adjudicadas. **Q18/305**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le limita el precio para el alquiler o la transmisión de su vivienda protegida adquirida mediante subasta judicial. Muestra su disconformidad por cuanto el precio que abonó en la adjudicación por subasta fue superior al precio máximo fijado. **Q18/352**.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio de Vivienda del Departamento de Derechos Sociales le ha dispensado un trato que considera inadecuado, en el marco de unas actuaciones relativas a la situación de la vivienda protegida de la que es arrendataria. **Q18/444**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas oportunas que le permitan recuperar la vivienda que cedió a Nasuvinsa para arrendamiento. Expone que ya no dispone de otro lugar donde residir, por lo que ha solicitado la reubicación de los actuales inquilinos, siéndole indicado que no se va a proceder en ese sentido. **Q18/934**

F) Otros:

- Un ciudadano formula una queja porque una inmobiliaria ha adjudicado en un edificio en construcción en el barrio de Arrosadía, en Pamplona-Iruña, una plaza de garaje reservada para personas con discapacidad a una persona que no reúne tal condición, no habiendo tampoco abonado un importe superior por las mayores dimensiones de la misma. **Q18/133**.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha incoado un expediente sancionador por no destinar su vivienda protegida a domicilio habitual y permanente. El Departamento basa su postura en el consumo anormalmente bajo de suministros, concluyendo que la vivienda no ha sido ocupada en el plazo establecido. Sin embargo, el ciudadano alega que su situación personal y laboral le obliga a permanecer gran parte del tiempo fuera de la vivienda. **Q18/633**.

capitulo 3

análisis específico de quejas que revelan que determinadas administraciones públicas no contestan los escritos de los ciudadanos o se demoran en exceso en la respuesta

3.1. INTRODUCCIÓN. FINALIDAD.

En el informe anual correspondiente a 2017 se incluyó un capítulo en el que se analizaban las quejas presentadas en ese año ante la institución desde una perspectiva de género.

En este informe se ha querido dedicar un capítulo específico a otro fin distinto, tratando de este modo que cada informe anual sirva para poner de manifiesto un problema diferente que la institución del Defensor de Pueblo de Navarra percibe cuando analiza las quejas que se le presentan cada año.

Este año se pretende identificar a aquellas administraciones públicas de Navarra que no contestan los escritos que les dirigen los ciudadanos o que se demoran en exceso en resolver los recursos administrativos, las instancias y los procedimientos administrativos.

El artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, dispone que “la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”. De acuerdo con dicho precepto, el ciudadano, ante una solicitud dirigida a una administración pública, tiene derecho a que se le dé una puntual respuesta sobre el contenido de su escrito.

Asimismo, el artículo 7 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, establece que los ciudadanos tienen derecho a una buena administración, derecho que incluye la obtención de una resolución expresa por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra dentro del plazo legalmente previsto.

En el ámbito local, el artículo 318 de Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, dispone que "las entidades locales están obligadas a resolver y notificar cuantas peticiones se les dirijan en materia de su competencia".

Como puede verse, el ordenamiento jurídico impone a las administraciones públicas el deber de contestar siempre los escritos de los ciudadanos y considera una buena práctica administrativa que la contestación se realice en los plazos legalmente establecidos.

3.2. RELACIONES DE ADMINISTRACIONES PÚBICAS QUE NO CONTESTAN LOS ESCRITOS DE LOS CIUDADANOS O SE DEMORAN EN EXCESO.

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.

Conforme al análisis que se ha realizado de las quejas, se percibe que distintas administraciones públicas de Navarra incurren en una mala praxis administrativa y no contestan los escritos de los ciudadanos en los plazos legalmente establecidos o, aun cuando finalmente lo hagan, incurren en una demora excesiva.

A continuación, se relacionan las administraciones públicas en las que se ha detectado esta mala práctica administrativa:

A) Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Departamento de Desarrollo Económico: una ciudadana interpone una queja porque no se le responde a una instancia presentada mediante la que manifiesta su disconformidad con los datos que constan en sus contratos de suministro eléctrico, con la existencia de dos cups de suministro irreales y con la lectura de los contadores. **Q18/115**.

- Departamento de Desarrollo Económico: un ciudadano formula una queja porque el departamento se demora en exceso en la tramitación de un expediente para la determinación del justiprecio de unas parcelas que le fueron expropiadas para la mejora de la carretera NA-132, tramo Tafalla-San Martín de Unx. **Q18/198**.

- Departamento de Desarrollo Económico: una ciudadana interpone una queja porque no se le contesta a una instancia mediante la que solicita conocer la titularidad que conste en el Registro de Turismo de Navarra, del responsable civil y del gerente del alojamiento que regenta. **Q18/224**.

- Departamento de Desarrollo Económico: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a varias solicitudes de información relativas a la titulación habilitante para el desarrollo de proyectos de instalaciones eléctricas de un local de pública concurrencia. **Q18/406**.

- Departamento de Desarrollo Económico: un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra no le contesta a una reclamación presentada relativa al bloqueo de su cuenta de apuestas. **Q18/484**.

- Departamento de Desarrollo Económico: un ciudadano interpone una queja porque no se le contesta a una solicitud presentada, en relación con las medidas de regulación del tráfico adoptadas tras el cierre de los túneles de Belate y Almandotz para la ejecución de obras de mejora de la seguridad vial en dichos túneles. **Q18/553**.

- Departamento de Desarrollo Económico: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a una instancia en la que solicita que se le asocie el boletín de instalación de gas de su propiedad al punto de suministro de la instalación de gas natural que abastece su vivienda y negocio. **Q18/653**.

- Departamento de Desarrollo Económico: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a una instancia en la que solicita información acerca del registro del nombre comercial de un albergue sito en Narbarte, municipio de Bertizarana. **Q18/668**.

- Departamento de Desarrollo Económico: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a las instancias en las que manifiesta su disconformidad con el suministro eléctrico

y con la geolocalización del punto de suministro de su línea telefónica, respectivamente. **Q18/180**.

- Departamento de Desarrollo Económico: una asociación presenta una queja porque no se le contesta a una solicitud de información acerca de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la Resolución del Parlamento de Navarra por la que se instaba a aplicar las recomendaciones contenidas en la Resolución 1815, del Consejo de Europa, sobre los peligros potenciales de los campos electromagnéticos y sus efectos sobre el medio ambiente. **Q18/265**.

- Departamento de Derechos Sociales: una ciudadana presenta una queja porque no se le resuelve su solicitud de restablecimiento de la renta garantizada que tiene reconocida, pese a haberle comunicado la finalización de la actividad laboral que mantenía con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **Q18/29**.

- Departamento de Derechos Sociales: un ciudadano presenta una queja porque el departamento se demora en hacer efectivo el pago de la renta garantizada que tiene reconocida, correspondiente al periodo comprendido entre noviembre de 2017 y febrero de 2018. **Q18/165**.

- Departamento de Derechos Sociales: un ciudadano formula una queja porque el departamento se demora en adjudicar a su madre una plaza concertada en una residencia de Pamplona-Iruña o comarca. Presentó una nueva instancia, sin que haya obtenido respuesta. **Q18/437**.

- Departamento de Derechos Sociales: un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare no le contesta a un escrito presentado, en el que solicita conocer si su mujer se encuentra en una lista de parados de larga duración y hasta qué fecha está obligada a acudir a sellar el paro. **Q18/876**.

- Departamento de Hacienda y Política Financiera: una ciudadana presenta una queja porque no se le facilita el expediente íntegro de la reparcelación y la modificación catastral realizada de varias parcelas. **Q18/234**.

- Departamento de Hacienda y Política Financiera (Hacienda Tributaria de Navarra): un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a una instancia en la que solicitaba la devolución de las retenciones a cuenta del IRPF de 2014, al considerarse no residente fiscal en España en ese ejercicio, por haber sido beneficiario de una beca del Instituto de Comercio Exterior (ICEX) en Guinea Ecuatorial. **Q18/564**.

- Departamento de Hacienda y Política Financiera (Hacienda Tributaria de Navarra): una ciudadana presenta una queja porque el Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra se demora en resolver una reclamación económico-administrativa que presentó frente a una resolución emitida por la Sección de los Impuestos sobre la Renta y Patrimonio. **Q18/689**.

- Departamento de Hacienda y Política Financiera: un ciudadano formula una queja porque el departamento se demora en facilitarle un certificado en el que consten los embargos que la Hacienda Tributaria de Navarra ha practicado sobre sus cuentas bancarias, el cual precisa para presentar una demanda ante el juzgado. **Q18/705**.

- Departamento de Hacienda y Política Financiera (Hacienda Tributaria de Navarra): un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la desestimación de sus alegaciones en un procedimiento de liquidación del im-

puesto de sucesiones. Solicita que resuelva el recurso y que deje sin efecto las actuaciones recaudatorias en vía de apremio subsiguientes al acto de liquidación. **Q18/807**.

- Departamento de Hacienda y Política Financiera: una ciudadana formula una queja porque no se le contestan sus solicitudes de rectificar la incorrecta titularidad catastral que se le atribuye de varios terrenos, pese a no disponer dicha administración de documentación que así lo justifique y pese a haber presentado su renuncia a los mismos. **Q18/71**.

- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: una ciudadana interpone una queja porque el departamento se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la denegación de concesión de un complemento retributivo que equiparara las retribuciones del nivel C, en el que se encuentra encuadrada, con las retribuciones percibidas en el nivel B, en el que debiera estar encuadrada conforme con la titulación que le fue exigida. **Q18/105**.

- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: una ciudadana interpone una queja porque no se le contesta a una instancia en la que manifiesta su disconformidad con la geolocalización del punto de suministro de su línea telefónica que consta en el callejero de la compañía telefónica. **Q18/112**.

- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: una ciudadana formula una queja porque el departamento se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a una convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de vacantes del puesto de trabajo de conserje, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. **Q18/583**.

- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: una ciudadana presenta una queja porque el departamento no resuelve el expediente de responsabilidad patrimonial instado con motivo de la modificación, tras sentencia judicial, del orden de prioridad de las personas con discapacidad en las listas de contratación temporal de auxiliar administrativo. En concreto, solicita los salarios dejados de percibir, daños morales, intereses legales y las cotizaciones a la Seguridad Social del tiempo en que no pudo acceder al puesto que le correspondía. **Q18/683**.

- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: un ciudadano formula una queja porque el departamento se demora en exceso en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada en el año 2016, derivada de la falta de aplicación de las medidas correctoras de vigilancia de la salud, en los términos en que dispone el Decreto Foral 55/2010, de 13 de septiembre, por el que se establecen normas sobre prevención de riesgos laborales en la actividad de los funcionarios del cuerpo de Policía Foral de Navarra. **Q18/684**.

- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a su solicitud de reconocimiento del derecho a percibir la ayuda familiar por cónyuge respecto del cual tiene obligación de satisfacer pensión compensatoria impuesta por resolución judicial, con cargo al Montepío de Funcionarios de la Diputación Foral. **Q18/889**.

- Departamento de Educación: un ciudadano presenta una queja porque el departamento se demora en resolver el recurso de alzada interpuesto frente al resultado de un concurso de méritos en el que había participado, convocado para la cobertura de puestos de asesoría en los centros de apoyo al profesorado (CAP). **Q18/399**.

- Departamento de Educación: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a su solicitud de concesión de una comisión de servicios en Navarra por circunstancias excepcionales, por motivos de salud o por cuidado de menor, a fin de obtener la reagrupación familiar. **Q18/579**.

- Departamento de Educación: siete ciudadanas presentan siete quejas porque no se les facilita el acceso al expediente administrativo íntegro correspondiente al procedimiento selectivo de ingreso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria y al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional en el que participaron. **Q18/585, Q18/586, Q18/587, Q18/591, Q18/602, Q18/629** y **Q18/630**.

- Departamento de Educación: un ciudadano interpone una queja porque no se le responde su solicitud de eliminar su perfil de inglés de las listas de contratación temporal de personal docente en las que está inscrito. **Q18/679**.

- Departamento de Educación: un sindicato, en representación de varios docentes que trabajan o han trabajado en el departamento formula dos quejas porque este departamento no estima el recurso de alzada interpuesto por haberles considerado días no lectivos como días de vacaciones. El sindicato considera que dicho recurso y la pretensión en él contenida deben ser estimados por silencio administrativo positivo, pues se presentó frente a la desestimación por silencio administrativo negativo de las reclamaciones presentadas. **Q18/885** y **Q18/886**.

- Departamento de Educación: una ciudadana interpone una queja porque no se le contesta a una denuncia presentada, por la que puso en conocimiento de dicho departamento unos hechos que supusieron una intromisión en las funciones que desempeña en una escuela de idiomas, por parte de otra trabajadora dependiente del Departamento de Educación, y que, además, le generaron indefensión en el desarrollo de su labor profesional. **Q18/890**.

- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: una asociación presenta una queja porque no se le contesta a una solicitud de información acerca de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la Resolución del Parlamento de Navarra por la que se instaba a aplicar las recomendaciones contenidas en la Resolución 1815, del Consejo de Europa, sobre los peligros potenciales de los campos electromagnéticos y sus efectos sobre el medio ambiente. **Q18/265**.

- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: una ciudadana formula una queja porque se le contesta a las reclamaciones presentadas relativas a la atención sanitaria prestada a su padre. **Q18/567**.

- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: una ciudadana interpone una queja porque el departamento se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la denegación del cómputo, a efectos de contratación, del tiempo trabajado en una fundación. **Q18/648**.

- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a su solicitud de traslado de plaza a la unidad de consulta de cistoscopias del Complejo Hospitalario de Navarra. **Q18/708**.

- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le facilita un informe médico del servicio de neurocirugía que precisa para aportarlo en un procedimiento judicial. **Q18/899**.

- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: dos ciudadanos presentan dos quejas porque no se les contesta sus reiteradas solicitudes de abono de unas dietas, derivadas de la realización de guardias médicas durante sus labores como enfermera, en el primer caso, y como médico, en el segundo, del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **Q18/915** y **Q18/919**.

- Departamento de Cultura, Deporte y Juventud: una ciudadana presenta una queja porque la Institución Príncipe de Viana no le contesta a su solicitud de que en la ficha del Inventario de Patrimonio Histórico de Navarra se modifique la denominación de su propiedad y negocio. **Q18/707**.

- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una asociación ecologista interpone una queja porque no se le contesta a una solicitud de información relativa al proyecto Lindus (2010-2014) y al proyecto Lindus 2. **Q18/86**.

- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una asociación ecologista formula una queja porque no se le contesta una solicitud de información relativa al convenio suscrito con el servicio de emergencias (112) para la atención de llamadas informadoras de animales con necesidad de atención. **Q18/290**.

- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una asociación ecologista formula dos quejas porque no se le entrega la información solicitada en relación con las memorias técnicas anuales de los proyectos "LIFE BONELLI 2014-2017" y "LIFE a-AQUILA 2018-2022", y en relación con la contabilidad del proyecto "Life Territorio Vison 2010-2016". **Q18/297** y **Q18/298**.

- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una asociación ecologista formula una queja porque no se le facilita los expedientes administrativos íntegros, relativos a obras de abastecimiento de agua en alta a nombre de la Mancomunidad de Montejurra, incluidas en el Plan de Inversiones Locales 2017-2019, así como porque no le contesta a una solicitud de ampliación del plazo para recurrir en alzada. **Q18/570**.

- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a los escritos presentados relacionados con la gestión de la actividad de pesca y el destrozo ecológico de los castores en las márgenes del río Arakil. **Q18/655**.

- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una ciudadana presenta una queja porque no se le contesta a un escrito presentado en el que solicita el reconocimiento, a su favor, de una parcela ubicada en Romanzado que figura como bien comunal, a fin de que se genere una nueva parcela catastral de su titularidad. **Q18/680**.

- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una asociación ecologista presenta una queja porque no se le remite una determinada información ambiental solicitada a través de la dirección de correo electrónico facilitada a tal efecto. **Q18/777**.

- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una ciudadana presenta una queja porque no se le contestan a varias instancias en las que denuncia los perjuicios que viene sufriendo en dos fincas de su propiedad, como consecuencia de la ejecución de obras de modificación del cauce del río, por los destrozos que había causado una plaga de conejo. Además, no se le proporciona el expediente íntegro de las

obras realizadas y no se le informa acerca de la indemnización. **Q18/835**.

B) Municipios:

- Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz: un ciudadano presenta una queja porque el ayuntamiento no le facilita la documentación que ha solicitado, relativa a la posible apertura sin autorización municipal de tres puertas de bajera en el edificio en el que reside, y al peligro estructural que entraña para la seguridad del inmueble. **Q18/11**.

- Ayuntamiento de Baztan: un ciudadano interpone una queja porque no se le contesta a una solicitud de información relativa al régimen en el que se otorgó o cedió la gestión del frontón Anarabia de Irurita. **Q18/657**.

- Ayuntamiento de Baztan: una ciudadana presenta una queja por la demora del arquitecto municipal en informar un estudio de detalle. Expone que va realizar una reforma considerable en su casa, por lo que contrató los servicios de una arquitecta. Esta, tras mantener reuniones con el arquitecto municipal presentó un anteproyecto. El arquitecto municipal les indicó que era necesario presentar un estudio de detalle, pero que correspondería al nuevo arquitecto municipal decidir si se aprobaba o no. Presentaron dicho estudio de detalle, de apenas seis páginas, y un mes más tarde no habían recibido contestación, a pesar de los múltiples intentos de contactar con el arquitecto. **C18/858**.

- Ayuntamiento de Burlada-Burlata: una ciudadana presenta una queja porque no se le contesta a una instancia presentada en la que solicita diversa información en relación con la gestión realizada en los llamamientos para la contratación del puesto de trabajo de peón de limpieza viaria y/o interiores. Asimismo, solicita que se publiquen actualizadas en la página web todas las listas de contratación, de forma que pueda determinarse en cada momento la prelación de las personas incluidas en las mismas, y todo aspirante. **Q18/185**.

- Ayuntamiento de Burlada-Burlata: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a su solicitud de llevar a cabo trabajos de limpieza y reparación en la vivienda de alquiler social en la que reside, en cumplimiento de sus obligaciones como arrendador, garantizándole así el uso de la vivienda en adecuadas condiciones. **Q18/419**.

- Ayuntamiento de la Cendea de Galar: una ciudadana presenta una queja porque no se contesta a su solicitud de hacer constar en el catastro la total superficie de una parcela de su propiedad, estando reflejada una extensión menor. Manifiesta que la diferencia de superficie se debe a unas labores de pavimentación realizadas por el Concejo de Esquiroz por las que ocupó parte de su finca sin su consentimiento. **Q18/408**.

- Ayuntamiento de la Cendea de Galar: una sociedad mercantil interpone una queja porque el ayuntamiento no le proporciona la información solicitada relativa a una modificación catastral efectuada en 2008. **Q18/654**.

- Ayuntamiento de la Cendea de Galar: una ciudadana interpone una queja porque no se le contesta a una instancia mediante la que solicita que se le facilite el expediente íntegro de una reparcelación y/o modificación catastral realizada en 1990, o, en caso de no existir dicho expediente, se certifique y justifique su inexistencia. **Q18/805**.

- Ayuntamiento de Corella: una ciudadana presenta una queja porque el ayuntamiento no le contesta a varias instancias en las que denuncia los perjuicios que viene sufriendo en dos fincas de su propiedad, como consecuencia de la ejecución de obras de modificación del cauce del río, por los destrozos que había

causado una plaga de conejo. Además, no se le proporciona el expediente íntegro de las obras realizadas y no se le informa acerca de la indemnización. **Q18/835**.

- Ayuntamiento de Erroibar-Valle de Erro: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a una solicitud de reubicar una caseta de reciclaje, pese a las molestias que ocasiona su ubicación actual a los vecinos, y pese al peligro que para los menores entrañan los productos que allí se depositan. Propone su colocación en un espacio abierto, a las afueras de la localidad. **Q18/884**.

- Ayuntamiento de Estella-Lizarra: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a un escrito presentado, en el que denunciaba unas afecciones sobre un camino de titularidad municipal por parte de un propietario de una parcela colindante a dicho camino. **Q18/333**.

- Ayuntamiento de Esteribar: una ciudadana formula una queja porque no se le da contestación a su petición de una copia de la documentación relativa al proyecto de obras de saneamiento, pavimentación y canalización de aguas ejecutado en Agorreta en los años 2003 y 2004. **Q18/162**.

- Ayuntamiento de Huarte-Uharte: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a su solicitud de documentación relativa al protocolo de prevención y actuación ante conductas hostiles en el entorno laboral y pliego del seguro. **Q18/301**.

- Ayuntamiento de Igantzi: una ciudadana presenta una queja porque el ayuntamiento no le facilita la documentación solicitada relativa a unas fincas de su madre. **Q18/560**.

- Ayuntamiento de Irurtzun: una ciudadana presenta una queja porque el ayuntamiento no le facilita, pese a haber transcurrido el plazo legalmente establecido a tal efecto, la información urbanística solicitada relativa al otorgamiento a un vecino de una licencia para la ejecución de obras en su vivienda, e insta a la entidad local, en su caso, a proceder a ejercer las actuaciones oportunas con el fin de restaurar la legalidad infringida. **Q18/36**.

- Ayuntamiento de Izagaondoa: un ciudadano formula una queja porque el ayuntamiento se demora en exceso en tramitar y resolver su solicitud de rectificación de errores de datos catastrales formulada en 2011. **Q18/276**.

- Ayuntamiento de Leoz-Leotz: una ciudadana interpone una queja porque no se le contesta a varios escritos presentados en los que solicita la pavimentación de las calles del núcleo urbano, información acerca de la falta de ejecución del III Plan director de carreteras de Navarra 2009-2016, así como las razones que han motivado que, desde el año 2015, no se le haya entregado la subvención de las fiestas patronales de 1999. **Q18/928**.

- Ayuntamiento de Monreal: un ciudadano presenta una queja porque el ayuntamiento se demora en resolver un recurso de reposición que interpuso frente a la denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, así como porque no le facilita un informe emitido por la Agencia de Autonomía y Desarrollo de las Personas. **Q18/949**.

- Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar): un ciudadano presenta una queja porque el ayuntamiento no procede a resolver su solicitud de otorgamiento de licencia de obras. **Q18/801**.

- Ayuntamiento de Obanos: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a una instancia mediante la que denuncia la ejecución de obras sin la pertinente licencia urbanística en una residencia de la localidad. **Q18/542**.

- Ayuntamiento de Oiz-Oitz: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a dos denuncias presentadas relativas a la ocupación particular de terrenos de titularidad vecinal y a la ilegalidad urbanística de dos viviendas. **Q18/231**.

- Ayuntamiento de Olite-Erriberri: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a su solicitud de consultar el libro o libros de actas que contengan las actas correspondientes a las sesiones plenarias de los años 1978 y 1979. **Q18/262**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: dos ciudadanos presentan una queja porque no se les facilita una copia de los expedientes administrativos que han solicitado, correspondientes a dos convocatorias de promoción sin incremento de plazas del nivel D al nivel C, en el área de Conservación Urbana. **Q18/14**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a un escrito mediante el que manifiesta su disconformidad con el trámite exigido para la inscripción en cursos de Civivox a los colectivos con derecho a reducción en las cuotas, consistente en el deber de personarse en las instalaciones de forma previa, pudiendo derivar este trámite intermedio en un obstáculo en el acceso a plaza con respecto al resto de usuarios, por ser estas otorgadas conforme al orden de solicitud. **Q18/25**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: una ciudadana interpone una queja porque no se le contesta a una instancia presentada en relación con las obras que se están llevando a cabo en los patios interiores que colindan con el de su vivienda, para cuya ejecución, según tiene conocimiento, no se ha otorgado la licencia pertinente, incumpliendo, en consecuencia, la normativa urbanística y en materia de seguridad vigente. **Q18/27**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a su solicitud de concesión de una ayuda de emergencia social que le permita sufragar el coste de una intervención odontológica que ha requerido de modo urgente. **Q18/166**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: una ciudadana presenta una queja porque no se le contesta a una solicitud de información relativa a los criterios de subrogación del personal laboral seguidos en la licitación de la recaudación ejecutiva externa de dicho Ayuntamiento. **Q18/191**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: una ciudadana presenta una queja porque no se le contesta a varias denuncias presentadas por la presunta ilegalidad de las obras para la eliminación de barreras arquitectónicas que se han ejecutado en el edificio en el que reside. En concreto, indica que una ventana de su vivienda ha resultado encajonada, perdiendo luz y visibilidad, no estando así previsto en el proyecto de obra. **Q18/200**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: una ciudadana interpone una queja porque se le contesta a una solicitud formulada a fin de poder circular con su vehículo por la calle José Alonso. **Q18/395**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano formula una queja porque el ayuntamiento se demora en conceder la licencia de obras para la instalación de un ascensor en el edificio donde reside y para la urbanización exterior, así como porque ha realizado un requerimiento, en relación con las obras de urbanización exterior, separándose del criterio seguido con respecto a las obras realizadas en otros edificios ubicados en la misma zona. **Q18/453**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano interpone una queja porque no se le contesta a una solicitud de información relativa al precio máximo de transmisión de una plaza de garaje de la que es cesionario, así como porque no le reconoce una indemnización por la pérdida de valor que ha sufrido la plaza, como consecuencia de dicha demora en la contestación. **Q18/510**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano presenta una queja porque el ayuntamiento no le hace entrega del informe sobre accesibilidad redactado con motivo del proyecto de urbanización para la reforma viaria de la avenida Pío XII. **Q18/676**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano interpone una queja porque se le contesta a varias solicitudes presentadas, a fin de que le sea otorgada una autorización para poder acceder, a través de unas calles con tráfico restringido (José Alonso y Padre Moret), a una plaza de garaje situada en un aparcamiento subterráneo. Asimismo, solicitaba que dicho ayuntamiento habilitara un teléfono de atención ciudadana gratuito. **Q18/691**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a una solicitud presentada, en relación con la falta de publicación de las entidades y servicios autorizados para el uso de tarjetas que habilitan para el estacionamiento o circulación en zonas restringidas. **Q18/711**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano interpone una queja porque el ayuntamiento se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la denegación del permiso por hospitalización de su mujer y frente al cómputo del permiso de paternidad. **Q18/712**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano presenta una queja porque se le proporciona información acerca del expediente de legalidad urbanística incoado a un vecino con motivo de las obras ejecutadas. **Q18/744**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a su solicitud de devolución del importe de un embargo que le ha practicado, como consecuencia de una sanción en materia de tráfico, pese a no haberle sido notificada la deuda, ni la providencia de apremio, ni tampoco la providencia de embargo. **Q18/756**.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una asociación ecologista interpone tres quejas porque el ayuntamiento no le proporciona un documento elaborado sobre la situación ambiental del río Arga a su paso por dicha localidad, y porque el departamento no le entrega la información solicitada en relación con la contabilidad de los proyectos LIFE BONELLI 2014-2017 y LIFE a-AQUILA 2018-2022, por un lado, y en relación con los ejemplares liberados con motivo de los mismos, por el otro. **Q18/283, Q185/284** y **Q18/291**.

- Ayuntamiento de Petilla de Aragón: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a sus solicitudes de rectificar la incorrecta titularidad catastral que se le atribuye de varios terrenos, pese a no disponer el ayuntamiento de documentación que así lo justifique y pese a haber presentado su renuncia a los mismos. **Q18/72**.

- Ayuntamiento de San Adrián: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a una consulta planteada sobre los motivos económicos o normativos que impiden la reposición de la totalidad de las plazas vacantes existentes en la Policía Local, así como sobre las medidas que tiene previsto adoptar ante la actual falta de efectivos. **Q18/148**.

- Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza: una ciudadana formula una queja porque no se le contestan sus solicitudes de rectificar la incorrecta titularidad catastral que se le atribuye de varios terrenos, pese a no disponer dicha administración de documentación que así lo justifique y pese a haber presentado su renuncia a los mismos. **Q18/71**.

- Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a dos instancias presentadas, en las que solicita una copia de la licencia otorgada a su vecina colindante para la construcción de un asador en el patio o jardín, y la adopción de medidas ante las molestias que sufre en su vivienda, como consecuencia de la iluminación proyectada por unos focos de luz. **Q18/496**.

- Ayuntamiento de Sartaguda: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a unas instancias presentadas mediante las que denuncia las molestias por ruidos, olores y suciedad que ocasiona a los vecinos la existencia de ocho gatos en un solar cercano a su vivienda. Manifiesta que la convivencia con estos animales se ha vuelto imposible de soportar, no pudiendo abrir las ventanas de su vivienda para ventilar debido al fuerte olor de los excrementos de los animales. **Q18/686**.

- Ayuntamiento de Tudela: una comunidad de vecinos interpone una queja porque no se le contesta a una instancia presentada, mediante la que solicita la realización por la entidad local de labores de pavimentación de unas escaleras de titularidad privada, adyacentes al inmueble, como compensación por el uso público que se les viene dando. **Q18/3**.

- Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia: un ciudadano formula una queja porque el ayuntamiento deniega la redacción de un informe municipal relativo a la legalidad urbanística de la instalación del sistema de extracción de una sociedad gastronómica. **Q18/57**.

C) Mancomunidades:

- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: dos ciudadanas presentan una queja porque no se les contesta a su petición de habilitar, de nuevo, la parada de la línea 4H de transporte urbano comarcal que fue suprimida en el casco antiguo de Huarte-Uharte tras una modificación realizada del trayecto, de forma que resultasen beneficiados los vecinos del Casco Viejo, especialmente, las personas de avanzada edad que acuden con frecuencia al Complejo Hospitalario de Navarra, cuyo trayecto cubre dicha línea, y quienes acuden al centro comercial Itaroa. **Q18/17**.

- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: un ciudadano interpone una queja porque no se le facilita contestación a la reclamación presentada por los daños sufridos como consecuencia de un negligente funcionamiento del servicio de transporte urbano comarcal. **Q18/292**.

- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a una reclamación de responsabilidad patrimonial, presentada por haber sufrido una caída con su bicicleta en el paseo fluvial del río Arga, a su paso por Burlada-Burlata, como consecuencia del mal estado de mantenimiento en el que se encontraba el pavimento. **Q18/903**.

D) Concejos:

- Concejo de Beruete: un ciudadano presenta una queja porque el concejo se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a un acuerdo relativo al reintegro de unas tasas de basuras de un local arrendado cobradas. **Q18/554**.

- Concejo de Esparza: un ciudadano presenta una queja porque no se le facilita contestación a la reclamación presentada por los daños que sufrió su vehículo, derivados de la caída de nieve acumulada en el tejado de la sociedad propiedad del concejo. **Q18/452**.

- Concejo de Errotz: un ciudadano interpone una queja porque no se le contesta a un escrito en el que solicita la concesión de un lote de leña y, subsidiariamente, la remisión del acta relativa a la adjudicación de 2018 y la resolución por la que se establece que él no es beneficiario del lote. **Q18/384**.

- Concejo de San Vicente (Urraul Bajo): una ciudadana presenta dos quejas porque no se le facilita contestación a sus solicitudes de información relativas a la utilización de un aprisco de la localidad y a la ejecución de los trabajos de limpieza y mantenimiento de terrenos y caminos municipales. **Q18/218** y **Q18/219**.

E) Parlamento de Navarra:

- Parlamento de Navarra: una ciudadana interpone una queja porque el Parlamento se demora en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial, presentada por la falta de adopción de medidas de prevención de riesgos laborales ante una situación de acoso laboral acreditada. **Q18/695**.

3.3. DATOS MÁS RELEVANTES.

De la descripción realizada extraemos los siguientes datos y conclusiones:

a El número de quejas en que se detectan que las administraciones públicas no han contestado los escritos que les han dirigido los ciudadanos o que se han demorado en exceso en resolver los recursos administrativos, las instancias y los procedimientos administrativos, es de 110 quejas, que representan un 10,45% sobre el número de quejas presentadas en 2018 (1052).

b Se detectan 39 administraciones públicas que no han contestado los escritos que les han dirigido los ciudadanos o que se han demorado en exceso en resolver los recursos administrativos, las instancias y los procedimientos administrativos. Cada departamento de Gobierno de Navarra se considera, a estos efectos, como una administración.

- Por conjuntos de administraciones públicas, el número total de quejas puede desglosarse así:

- Administración de la Comunidad Foral de Navarra: 56 quejas.

- Municipios: 47 quejas.

- Mancomunidades: 3 quejas.

- Concejos: 5 quejas.

- Parlamento de Navarra: una queja.

c Dentro de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra el número de quejas por departamentos se desglosa de este modo (se incluyen los organismos autónomos adscritos dentro del departamento respectivo):

- Departamento de Desarrollo Económico: 10 quejas.

- Departamento de Derechos Sociales: 4 quejas.

- Departamento de Hacienda y Política Financiera: 6 quejas.

- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 6 quejas.

- Departamento de Educación: 13 quejas.
- Departamento de Salud: 7 quejas.
- Departamento de Cultura, Deporte y Juventud: 1 quejas.
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 9 quejas.
- Por municipios, los ayuntamientos en que más quejas se observa (más de tres quejas) son los siguientes:
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: 18 quejas.
- Ayuntamiento de la Cendea de Galar: 3 quejas.

d Por mancomunidades, figura la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, con tres quejas.

e En definitiva, las administraciones públicas que con mayor asiduidad no han contestado a los ciudadanos han sido por este orden (solo se mencionan aquellos en que han dado lugar a más de cinco quejas):

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: 18 quejas.
- Departamento de Educación: 13 quejas.
- Departamento de Desarrollo Económico: 10 quejas.
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 9 quejas.
- Departamento de Salud: 7 quejas.
- Departamento de Hacienda y Política Financiera: 6 quejas.
- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 6 quejas.

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 2018, se iniciaron 25 actuaciones de oficio. No obstante, se gestionaron un total de 27 actuaciones de oficio, puesto que dos iniciadas en 2017 se encontraban pendientes de finalización el 31 de diciembre de 2017.

En once actuaciones de oficio de las gestionadas, se formularon resoluciones con:

- Seis recomendaciones.
- Diez sugerencias, dos de ellas normativas.
- Un recordatorio de deberes legales.

De estas once actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron seis, no aceptaron tres y dos quedaron pendientes de respuesta.

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 66,6% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

El resto de actuaciones de oficio han sido gestionadas de la siguiente manera:

- En cinco actuaciones, con la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.
- En cuatro casos, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas.
- En otras cuatro actuaciones de oficio, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España por considerar el asunto de su competencia.
- Una de las actuaciones de oficio se remitió al Consejero de Derechos Sociales
- Otra actuación fue remitida al Ministro de Justicia, por tratarse de un asunto de su competencia.
- Una de las actuaciones de oficio se encuentra en tramitación y, por tanto, no ha concluido la investigación a la fecha de cierre de este informe.

Las 27 actuaciones de oficio gestionadas en 2018 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)

- Bienestar social: 5 (Reconocimiento en plazo de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones; insuficiencia de plazas de residencia en la zona de Pamplona-Iruña; reparto equitativo entre comunidades autónomas de menores extranjeros no acompañados; petición de información sobre los menores en situación de desprotección; y criterios de cuantificación de ayudas para el servicio residencial de personas dependientes).

- Seguridad ciudadana: 4 (Citaciones en la oficina del DNI de Estella-Lizarra; posibles condiciones de dureza excesivas o desproporcionadas en el trato a los presos en un centro penitenciario de Cádiz; agresiones homófobas en la zona del cementerio de Pamplona-Iruña; y proliferación de nidos de avispa asiática en Etxabakoitz).

- Protección de datos personales: 3 (Obligatoriedad de respuesta de un cuestionario estadístico sobre fecundidad; incidencia en el sistema informático de Hacienda Tributaria de Navarra; y vulneración de los derechos a la intimidad y al honor en redes sociales de una víctima de un delito sexual).

- Servicios públicos: 3 (Medidas para resolver problemas en carreteras por nevadas; incidencias con el suministro eléctrico en Etxarri-Aranatz; y peligrosidad de la acera que conecta Cizur Menor con Pamplona-Iruña).

- Justicia: 2 (Acusación a una ciudadana cooperante de un crimen internacional de tráfico de seres humanos e inmigración clandestina; carta al Ministerio de Justicia en relación con la sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra 38/2018 -caso "la Manada"- y revisión del Código Penal).

- Sanidad: 2 (Atención pediátrica en la comarca de Sangüesa; atención sanitaria a personas en situación irregular).

- Violencia de género: 2 (Medidas novedosas en materia de violencia de género y protección a las mujeres víctimas de violencia de género).

- Medio Ambiente: 1 (Limitaciones y nuevas prohibiciones en la gestión de residuos).

- Obras públicas: 1 (Paso peatonal en la zona del matadero de Orkoien).

- Trabajo: 1 (Desigualdad en la tasa de actividad laboral entre hombres y mujeres).

- Vivienda: 1 (Dificultades para acceder a vivienda protegida en régimen de arrendamiento).

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 2017			
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	Recomendación no aceptada
Bienestar social	Situación sobre la protección de menores	Departamento de Derechos Sociales	Sugerencias aceptadas

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Actuaciones de oficio 2018			
Justicia	Acusación a una ciudadana cooperante de un crimen internacional de tráfico de seres humanos e inmigración clandestina		Remitida al Defensor del Pueblo de España
Servicios públicos	Medidas para resolver problemas en carreteras por nevadas	Departamento de Desarrollo Económico	En vías de solución
Medio ambiente	Limitaciones y nuevas prohibiciones en la gestión de residuos	Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	En vías de solución
Seguridad ciudadana	Citaciones en la oficina del DNI de Estella-Lizarra		Remitida al Defensor del Pueblo de España
Trabajo	Desigualdad en la tasa de actividad laboral entre hombres y mujeres	Departamento de Desarrollo Económico, Departamento de Derechos Sociales, y Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales	No se apreció necesidad de una resolución
Vivienda	Dificultades para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento	Departamento de Derechos Sociales	Sugerencia normativa aceptada
Seguridad ciudadana	Posibles condiciones de dureza excesivas o desproporcionadas en el trato a los presos en un centro penitenciario de Cádiz		Remitida al Defensor del Pueblo de España
Obras públicas	Paso peatonal en la zona del matadero de Orkoien	Departamento de Desarrollo Económico, Ayuntamiento de Orkoien y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	Sugerencia no aceptada
Bienestar social	Reconocimiento en plazo de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones	Departamento de Derechos Sociales	Recordatorio de deberes legales aceptado
Protección de datos personales	Obligatoriedad de respuesta a un cuestionario estadístico sobre fecundidad	Departamento de Hacienda y Política Financiera	En vías de solución
Protección de datos personales	Incidencia en el sistema informático de Hacienda Tributaria de Navarra	Departamento de Hacienda y Política Financiera	En vías de solución
Justicia	Carta al Ministerio de Justicia en relación a la sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra 38/2018 y revisión del Código Penal		Remitida al Ministro de Justicia
Servicios públicos	Incidencias con suministro eléctrico en Etxarri-Aranatz	Departamento de Desarrollo Económico	En vías de solución
Seguridad ciudadana	Agresiones homófobas en la zona del cementerio de Pamplona-Iruña	Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	No se apreció necesidad de una resolución
Bienestar social	Insuficiencia de plazas residenciales para personas mayores en Pamplona-Iruña	Departamento de Derechos Sociales	Recomendación aceptada

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Actuaciones de oficio 2018			
Bienestar social	Reparto equitativo de menores extranjeros no acompañados entre comunidades autónomas	Departamento de Derechos Sociales	Remitida al Consejero de Derechos Sociales
Sanidad	Atención pediátrica en la comarca de Sangüesa	Departamento de Salud	Recomendación aceptada
Protección de datos personales	Vulneración del derecho a la intimidad y al honor en las redes sociales de una víctima de un delito sexual		Remitida al Defensor del Pueblo de España
Violencia de género	Medidas novedosas en materia de violencia de género	Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales	No se apreció necesidad de una resolución
Sanidad	Atención sanitaria a las personas en situación administrativa irregular	Departamento de Salud	Recomendación no aceptada
Violencia de género	Protección a las mujeres víctimas de violencia de género	Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales y Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	No se apreció necesidad de una resolución
Seguridad ciudadana	Proliferación de nidos de avispa asiática en Etxabakoitz	Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	Sugerencias aceptadas
Servicios públicos	Peligrosidad de la acera que conecta Cizur Menor con Pamplona-Iruña	Departamento de Desarrollo Económico y Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	Sugerencias pendientes de respuesta
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 tramitación
Bienestar social	Criterios de cuantificación de las ayudas para el servicio residencial de personas dependientes	Departamento de Derechos Sociales	Recomendación y sugerencia normativa pendientes de respuesta

El resumen **por instituciones y Administraciones públicas destinatarias** de las 25 actuaciones de oficio iniciadas en 2018, 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 18 actuaciones de oficio.

- Departamento de Derechos Sociales: 7.
- Departamento de Desarrollo Económico: 5.
- Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales: 3.
- Departamento de Hacienda y Política Financiera: 2
- Departamento de Salud: 2.
- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 1.
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 1.

II Entidades locales: destinatarias de 4 actuaciones de oficio.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: 3.

- Ayuntamiento de Orkoien: 1
- Ayuntamiento de la Cendea de Cizur: 1

III Defensor del Pueblo de España: destinatario de 4 actuaciones de oficio.

IV Ministerio de Justicia: destinatario de 1 actuación de oficio.

4.2. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES EN 2018.

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2018 fueron las siguientes, descritas según su orden de incoación en el tiempo:

4.2.1. Acusación a una ciudadana cooperante de un crimen internacional de tráfico de seres humanos e inmigración clandestina.

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de España.

Materia: Justicia.

Actuación: Solicitud de mediación.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió un escrito de SOS Racismo Navarra, en el que manifestaba su preocupación por la situación de una activista por los derechos humanos de la Asociación Caminando Sin Fronteras.

Según exponía SOS Racismo, la activista había sido citada para declarar ante la justicia de Marruecos el día 10 de enero de 2018 (al parecer, en el Tribunal de Apelación de Tánger), por un supuesto crimen internacional de tráfico de seres humanos e inmigración clandestina.

La base de la acusación, se indicaba, serían las llamadas de petición de auxilio que habría realizado la activista a Salvamento Marítimo, para localizar y rescatar a personas que se encontraban a la deriva o en peligro de naufragio en el Estrecho de Gibraltar.

Según consideraba SOS Racismo, se estaría criminalizando una conducta que, lejos de ser reprochable, se dirige a mitigar la penosa situación de personas migrantes, acogiéndolas, empadronándolas, trasladándolas, etcétera.

En relación con esta acusación a la activista, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que se habían publicado noticias en diversos medios de comunicación en las que se destacaba la labor de dicha persona en defensa de los derechos humanos, que le había llevado a convertirse en una referencia tanto entre las personas migrantes, como para distintas entidades y organismos que trabajan en este ámbito.

A la vista de las circunstancias del caso, y teniendo en cuenta el marco competencial de la institución, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente dirigir un escrito al Defensor del Pueblo de España, a fin de que, si así lo veía oportuno, pudiese trasladar al Médiateur du Rouyame de Maroc la preocupación que había suscitado el caso y de que, si fuera posible, se realizase alguna gestión que favoreciese una resolución positiva.

El Defensor del Pueblo de España se dirigió a la Unidad de Apoyo al Fiscal General del Estado y a la Dirección General de Policía, solicitando información al respecto. La Fiscalía le comunicó que, hasta la fecha, no existía registrado procedimiento penal abierto en el que fuese interviniente la activista. La Dirección General de Policía informó que, por informaciones de prensa, se había tenido conocimiento que las declaraciones habían tenido lugar en Marruecos y ante autoridades judiciales marroquíes, siendo las autoridades consulares españolas en dicho país quienes podrían informar más adecuadamente.

Por otro lado, el Defensor del Pueblo de España informó que había tenido acceso a las preguntas parlamentarias formuladas en relación con la situación de la activista, y en una de las respuestas, el Gobierno había manifestado lo siguiente:

> "En relación con la pregunta formulada se indica que en el marco del auxilio judicial internacional, a prin-

cipios del año 2016, la Unidad Central de Redes de Inmigración Ilegal y Falsedades Documentales -UCRIF Central-, en su condición de Policía Judicial (auxilio a Jueces y Fiscales), cumplimentó lo ordenado por una autoridad judicial nacional (Juzgado de Instrucción número 38 de Madrid, quien, a su vez, recibió el correspondiente requerimiento de una autoridad judicial marroquí (Tribunal de Apelación de Tánger).

Posteriormente, a lo largo del citado año 2016, la UCRIF Central, también en su condición de Policía Judicial, remitió varios informes a las Fiscalías de Extranjería y de la Audiencia Nacional (alguno ampliatorio al requerido por las autoridades judiciales anteriormente mencionadas)".

A finales del mes de diciembre de 2018, el Defensor del Pueblo de Navarra recibió un nuevo escrito del Defensor del Pueblo de España, en el que le daba traslado de la respuesta recibida de la Dirección General de Policía:

> "En la UCRIF Central tuvo entrada un Oficio remitido por el Juzgado de Instrucción número 38 de los de Madrid, conteniendo Exhorto de la Sala Segunda de Instrucción del Tribunal de Apelación de Tánger, Marruecos, adjuntándose Comisión Rogatoria Internacional requiriendo el cumplimiento de la misma, en el marco del Acuerdo Bilateral para la Cooperación Judicial Común en materia Penal suscrito entre ambos países.
>
> La citada Comisión Rogatoria Internacional fue traslada mediante Nota Verbal de la Embajada del Reino de Marruecos en Madrid, petición de auxilio judicial internacional motivada por la investigación dirigida por el Grupo de Policía Judicial de Casablanca, por asociación para favorecer la inmigración ilegal.
>
> En respuesta a la segunda solicitud, señalar que la UCRIF Central de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, no ha remitido informe alguno a las autoridades marroquíes."

A la fecha de cierre de este informe, no se había recibido más información por parte del Defensor del Pueblo de España acerca de este asunto. No obstante, según noticias aparecidas en los medios de comunicación el 11 de marzo de 2019, el Tribunal de Apelación de Tánger archivó la causa abierta contra esta activista pro derechos humanos de los inmigrantes, confirmando la decisión de archivo de la causa del Juez de Instrucción.

4.2.2. Medidas para resolver problemas en carreteras por nevadas.

Administración destinataria: Departamento de Desarrollo Económico.

Materia: Servicios públicos.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

A raíz de las nevadas de principios del mes de enero de 2018 (especialmente, del sábado 6 de enero) se produjeron severos problemas en la circulación por carreteras de Navarra y de otros territorios.

Particularmente, y en lo que se refería a Navarra, a tenor de las noticias publicadas, se produjeron retenciones o cortes de tráfico en algunas de las vías principales de la zona norte, como la A-1 (Autovía del Norte), la Autovía de Leitzaran, la N-121-A, etcétera. Se destacó especialmente en los medios de comunicación lo acontecido a la altura de Altsasu-Alsasua, donde un número muy elevado de conductores quedaron atrapados en la carretera y fueron acogidos por vecinos de la localidad.

En relación con estos hechos, al igual que había sucedido en otros casos precedentes, se suscitó un debate social sobre distintos factores: funcionamiento de mecanismos de alerta y previsión, medidas de reacción adoptadas por las autoridades ante las eventualidades, conductas de los propios conductores,...

A la vista de los hechos, el Defensor del Pueblo de Navarra inició una actuación de oficio y se dirigió Departamento de Desarrollo Económico solicitando la siguiente información:

a Los planes o medidas actualmente existentes para prevenir los efectos de las eventualidades climatológicas, derivadas de nevadas intensas en las principales vías de comunicación de interés general (autovías y autopistas).

b Los mecanismos de coordinación con otros órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o con las restantes Administraciones públicas con competencia en el asunto, en relación con problemas de tráfico derivados de las nevadas intensas en dichas vías principales.

c Si estaba previsto introducir modificaciones en dichos planes, medidas o mecanismos de coordinación, a fin de procurar su mejora, describiendo las mismas en sus líneas esenciales.

Por parte del Departamento de Desarrollo Económico se remitió el siguiente informe:

a Los planes o medidas actualmente existentes para prevenir los efectos de las eventualidades climatológicas, derivadas de nevadas intensas en las principales vías de comunicación de interés general (autovías y autopistas).

"Respecto a los planes o medidas existentes para prevenir los efectos de las nevadas, el Servicio de Conservación ha ido históricamente adaptando y modernizando los medios exigidos en los contratos de conservación en base a las necesidades que la experiencia, adquirida durante muchas temporadas de vialidad invernal, ha ido poniendo de manifiesto, todo lo cual está ya recogido en los documentos "Plan de Vialidad Invernal en la Red Viaria de Navarra 2017-2018" y "Manual de Intervención en caso de incidentes en la Red Viaria de Navarra 2017-2018", aprobados por Resolución 945/2017 de 30 de octubre del Director General de Obras Públicas, documentos que se revisan y aprueban cada año por Resolución y que recogen los procedimientos establecidos para la atención de la vialidad invernal y las incidencias en la red viaria".

b Los mecanismos de coordinación con otros órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o con las restantes Administraciones públicas con competencia en el asunto, en relación con problemas de tráfico derivados de las nevadas intensas en dichas vías principales.

"Los documentos "Plan de Vialidad Invernal en la Red Viaria de Navarra 2017-2018", y "Manual de Intervención en caso de incidentes en la Red Viaria de Navarra 2017-2018", ya citados, también contemplan los mecanismos de coordinación con responsables de tráfico: Policía Foral, Guardia Civil de Tráfico, Protección Civil, con otras Administraciones: Diputación Foral de Álava, Diputación Foral de Gipuzkoa, Departamento de Pirineos Atlánticos (Francia)..., recoge convenios con Ayuntamientos, concesionarias de autovías o autopistas, etc. Estos documentos suponen la herramienta fundamental que coordina los esfuerzos de todas las entidades involucradas en la acción para evitar o paliar los efectos de las nevadas y que, por tal razón, son conocedoras de su contenido".

c Si estaba previsto introducir modificaciones en dichos planes, medidas o mecanismos de coordinación, a fin de procurar su mejora, describiendo las mismas en sus líneas esenciales.

"Si bien todo es susceptible de ser revisado y modificado, estos documentos son revisados y aprobados anualmente y, posteriormente, trasladados a todas las entidades involucradas, se mantienen actualizados y han demostrado su eficacia, en lo que compete este Departamento, a lo largo del tiempo en que han venido siendo puestos en práctica, por lo que,

en principio, no está previsto introducir modificaciones".

d Otras cuestiones o medidas que se consideraran oportunas indicar.

"Como es sabido, la eficacia en el mantenimiento de la vialidad invernal, así como en la resolución de las incidencias que tienen lugar en los temporales, está determinada por dos factores diferenciados: por un lado el estado de la propia infraestructura y los medios que se ponen a disposición para abordar la retirada de nieve (equipos quitanieves), competencia de la Dirección General de Obras Públicas del Departamento de Desarrollo Económico, y, por otro, el tráfico el cual es una competencia del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que la ejercita a través de las policías de tráfico.

La situación, destacada especialmente en los medios de comunicación, de lo acontecido a la altura de Altsasu/Alsasua, donde un número muy elevado de conductores quedaron atrapados en la carretera y fueron acogidos por vecinos de la localidad, no fue provocada por un mal funcionamiento de los mecanismos dispuestos por la Dirección General de Obras Públicas o por una deficiente organización de estos, sino, fundamentalmente, además de por la propia intensidad de la nevada, claro está, por el corte de las vías A-1 y A-15 en Gipuzkoa (...).

Cuando la nevada es generalizada y los efectos de la misma producen alteraciones graves en la prestación de servicios y que afectan a un gran número de ciudadanos, como fue el caso señalado, es necesario utilizar recursos y medidas extraordinarias, las cuales deberán ser organizadas y coordinadas por los servicios de Protección Civil de la Dirección General de Interior, como así sucedió en Altsasu/Alsasua".

A la vista de la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en el asunto.

4.2.3. Limitaciones y nuevas prohibiciones en la gestión de residuos.

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

Materia: Medio ambiente

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de una serie de medidas novedosas para la protección del medio ambiente incluidas en el anteproyecto de Ley de Residuos y Suelos Contaminantes de las Islas Baleares.

Los medios destacaban que, a partir de 2020, entrarán en vigor varias prohibiciones o limitaciones relativas a determinados elementos de consumo habitual que se consideran especialmente contaminantes: cápsulas de café de un solo uso fabricadas con materiales no fácilmente reciclables, bastoncillos de aseo, pajitas para bebidas, palitos de piruletas, cubiertos y platos de plástico de usar y tirar, mecheros y maquinillas de afeitar no recargables, toallitas, cartuchos y tóneres para impresoras y fotocopiadoras, etcétera.

Al mismo tiempo, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que el Gobierno de Navarra, a propuesta del Departamento Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, había aprobado un proyecto de ley foral de residuos y su fiscalidad, y remitido el mismo al Parlamento de Navarra. Los principales objetivos de esta norma serían: prevenir la generación de residuos, mejorar su gestión y avanzar en la economía circular y en la lucha contra el cambio climático.

En este contexto de cambio normativo, el Defensor del Pueblo de Navarra vio oportuno dirigirse al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y le solicitó la siguiente información:

a Que valorase las prohibiciones o limitaciones novedosas a las que hacía referencia (las estudiadas por las Islas Baleares) en concreto, si veía oportuno realizar, a través de los grupos

parlamentarios, las actuaciones precisas para introducirlas en la norma sobre residuos proyectada en la Comunidad Foral de Navarra.

b Que informase acerca de otras medidas destacadas que se considerase oportuno indicar, y que contribuirían al fin pretendido.

La Consejera de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, contestó que el proyecto de Ley Foral de Residuos y su fiscalidad ya contemplaba en su título IV diversas medidas muy novedosas de prevención y gestión de residuos alineadas con el concepto de economía circular, que proceden de las medidas y acciones recogidas en el actual Plan de Residuos de Navarra 2017-2027.

Algunas de estas medidas eran la siguientes: oficina de prevención de residuos e impulso a la economía circular (artículo 18), compra pública verde (artículo 19), recogida selectiva de la materia orgánica de residuos domésticos y comerciales (artículo 20), recogida selectiva para la reutilización y reciclado (artículo 21), vertido de residuos domésticos y comerciales (artículo 22), utilización de bolsas de plástico y de la venta de vajilla de un solo uso (artículo 23), medidas de prevención de envases (artículo 24), otros sistemas de gestión (artículo 25), eventos públicos (artículo 26), campañas de sensibilización, acompañamiento e información (artículo 27).

Asimismo, Consejera indicó que algunas de estas novedosas medidas incorporadas en el proyecto del ley foral habían tenido reflejo posterior en el anteproyecto de Ley de Residuos y Suelos Contaminantes de las Islas Baleares; no obstante, también se habían desarrollado en este anteproyecto algunas otras medidas complementarias a las previstas por el Gobierno de Navarra.

La Consejera concluyó indicando que algunas de las medidas señaladas por el Defensor del Pueblo de Navarra ya estaban incorporadas en el actual texto del proyecto de ley foral, y que se estaba valorando la posible inclusión, a través de enmiendas parlamentarias, de otras no recogidas en el mismo para enriquecer el Título IV, sobre medidas de prevención y gestión de residuos.

A la vista de la información facilitada por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizas sus actuaciones.

4.2.4. Citaciones en la oficina del DNI de Estella-Lizarra.

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de España.

Materia: Seguridad ciudadana.

Actuación: Solicitud de supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento del malestar generado en Estella-Lizarra por el servicio que se presta en dicha localidad para la tramitación del Documento Nacional de Identidad.

Según las noticias aparecidas, a finales del mes de enero de 2018, se habrían agotado, al menos hasta el otoño, las citas para la tramitación del DNI, lo que motivó quejas entre los ciudadanos que pretenden su primera expedición o renovar el documento.

Se exponía que el número de citas habilitadas (240 desde enero hasta junio) es muy escaso para la población de la merindad de Estella-Lizarra (más de 60.000 habitantes) y que la carencia iba a provocar que los interesados tuviesen que desplazarse hasta Pamplona-Iruña o Logroño, distantes a unos cuarenta kilómetros, para hacer las gestiones, con los consiguientes inconvenientes para los afectados.

A la vista de estas noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno ponerlo en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, a fin de que, si así lo veía oportuno, pudiera realizar alguna actuación ante el órgano administrativo competente del Ministerio del Interior, con vistas a procurar solucionar la carencia que se denunciaba.

El Defensor del Pueblo de España se dirigió la Dirección General de la Policía, la cual remitió un informe en el

que indicaba que el principal problema que actualmente existe en la atención que presta el servicio del equipo móvil a las distintas poblaciones de la Comunidad Foral es la falta de personal, ya que, si bien en años pasados el citado equipo estaba constituido por un mínimo de dos funcionarios, actualmente lo forma un solo funcionario.

Para la Jefatura Superior de Policía de Navarra existe una constante preocupación por alcanzar los niveles de asistencia anteriores; no obstante, la sustitución o derivación de recursos humanos al citado equipo móvil resulta imposible debido a la deficiencia de recursos personales en la plantilla, especialmente en lo referente a Cuerpos General de la Administración General del Estado.

Concluía el informe de la Dirección General de Policía señalando que las visitas del equipo móvil a Estella se programan semestralmente con el acuerdo del Ayuntamiento, estando previstas doce visitas en el primer semestre, con 45 citas cada día, si bien informaba que la gestión del DNI no consta de un solo trámite, sino que en la primera cita hay que actualizar datos y en la cita siguiente, una vez cargado el certificado electrónico, se entrega el documento.

Con posterioridad, el Defensor del Pueblo de España remitió otro escrito informando que la Subdirección General de Recursos Humanos de la Policía le había remitido la siguiente información:

> "A fecha 1 de julio de 2018, en la Jefatura Superior de Policía de Navarra, de una dotación total para funcionarios de los Cuerpos Generales de 44 puestos de trabajo, se encuentran ocupados 32, de los cuales 8 se corresponden con funcionarios del subgrupo C1 y 23 del subgrupo C2, lo que supone una ocupación del 70,45%, sobre una ocupación media nacional de los Servicios Periféricos del 75,27%.
>
> Para la Oferta de Empleo Público correspondiente al año 2018, pendiente de aprobación, la Dirección General de la Policía ha solicitado al Ministerio del Interior la inclusión de al menos 193 nuevas plazas del Cuerpo General Auxiliar, subgrupo C2. Una vez se apruebe la Oferta de Empleo Público y se tenga conocimiento del número concreto de nuevas plazas ofertadas en la misma para la Dirección General de la Policía, se convocarán para ser cubiertas aquellas cuya ocupación, en el momento de convocarlas, se considere más urgente tras el oportuno análisis de la situación general a nivel nacional".

A la vista de dicha información, el Defensor del Pueblo de España comunicó que daba por finalizadas sus actuaciones.

4.2.5. Desigualdad en la tasa de actividad laboral entre hombres y mujeres.

Administraciones destinatarias: Departamento de Desarrollo Económico, Departamento de Derechos Sociales y Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales.

Materia: Trabajo.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, que los datos de la última encuesta de población activa, correspondiente al final del año 2017, ponían de manifiesto que el paro bajó en Navarra en un 3,15% en el último año, y que la tasa de desempleó se situó en el 9,63%.

En relación con la tasa de actividad, la encuesta señalaba que había 152.600 hombres ocupados, con una tasa de actividad del 63,84%, y que había 127.600 mujeres ocupadas, con una tasa de actividad del 54,01%. Es decir, la tasa de actividad era, en el caso del colectivo de mujeres, sensiblemente inferior.

Estos últimos datos daban idea de un problema estructural del mercado de trabajo (desigual impacto que el desempleo tiene entre hombres y mujeres), presente también en Navarra, y que viene siendo denunciado en diferentes ámbitos y foros.

La brecha laboral entre hombres y mujeres, por virtud del principio constitucional de igualdad material y del

derecho constitucional al trabajo, así como de las de las previsiones de la legislación, debe ser objeto de especial atención por parte de los poderes públicos, que vienen obligados a adoptar medidas para procurar mitigarla o corregirla.

A la vista de dichos datos, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Departamento de Desarrollo Económico (responsable de la planificación y programación de la actividad económica), al Departamento de Derechos Sociales (responsable de la planificación de políticas de empleo, a través del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare) y al Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales (responsable de la coordinación y gestión de políticas de igualdad entre hombres y mujeres, a través del Instituto Navarro para la Igualdad, solicitándoles información sobre esta problemática y sobre las medidas que tenía previsto adoptar la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para reducir o eliminar la desigualdad apreciada en la tasa de actividad laboral entre hombres y mujeres.

El Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales remitió la siguiente información:

> "Toda la actividad que se realiza desde el INAI tiene como objetivo incidir en el problema estructural de la desigualdad existente entre mujeres y hombres en nuestra sociedad con serias repercusiones en la vida laboral pero también personal, familiar y social de las mujeres. Por tanto, todas las acciones y medidas que desde este organismo se proponen van encaminadas a promover la igualdad entre mujeres y hombres.
>
> No obstante, por responder de forma más precisa a la problemática suscitada, resaltar que el Gobierno de Navarra ha realizado las siguientes acciones dirigidas a reducir la desigualdad laboral y la brecha salarial en esta legislatura:
>
> a Estudio sobre la Brecha encargado a AMEDNA por el INAI y sesión sobre Brecha organizada en el Archivo de Navarra.
>
> b Impulso a la Inclusión de cláusulas de igualdad en contratos y subvenciones a través del Programa de Igualdad. Son objetivos generales de los Programas.
>
> c En 2015 se organizó una formación al personal del Gobierno de Navarra pertenecientes a las Unidades de Igualdad sobre cláusulas sociales. Participaron también otras personas de la Administración que no están en las Unidades, en total 27 personas.
>
> d Subvención para el impulso a la elaboración de Planes de Igualdad y reactivación de Planes que su implantación se haya visto interrumpida. Esta subvención se recuperó el año pasado, en el 2017, (estaba interrumpida desde el 2012) con 60.000 euros, y este año disponemos de 75.000 euros. Podrán acogerse a estas ayudas las empresas con actividad en la Comunidad Foral de Navarra que tengan entre 10 y 250 personas trabajando y que no estén legalmente obligadas a contar con Plan para la Igualdad para la empresa.
>
> Además, en esta línea de trabajo con las empresas, el INAI mantiene una línea de asesoramiento para el desarrollo de planes de igualdad de género, y así se atienden todas las solicitudes que nos llegan a través de los distintos canales de comunicación.
>
> e Impulso al trabajo en Red en el ámbito de la igualdad laboral. A lo largo de 2017, desde el INAI con el objetivo de impulsar la transversalización del principio de igualdad entre mujeres y hombres, se puso en marcha un Grupo de trabajo, constituido en el marco de la Comisión Interdepartamental de Igualdad, en el que participan personas del Servicio de Trabajo (Departamento de Desarrollo Económico), del Servicio de Salud Laboral (Departamento de Salud), del Servicio Navarro de Empleo (Departamento de Derechos Sociales), de la Corporación Navarra de Empresas Públicas, de la Inspección Provincial de Tra-

bajo y Seguridad Social de Navarra y personal del propio INAI.

Este grupo ha elaborado un documento que identifica las principales líneas estratégicas para el impulso coordinado de la gestión de la igualdad en las empresas de la CFN, todas ellas dirigidas a fomentar la igualdad de género en las empresas, la realización de planes de igualdad e implantación de medidas de corresponsabilidad. El objetivo principal y último es "lograr que las empresas asuman su responsabilidad como agentes sociales e identifiquen los beneficios de integrar la igualdad entre mujeres y hombres en su gestión, vinculándola a la calidad y a la estrategia". (Se adjunta cronograma 2017- 2019, aprobado en la Comisión Interdepartamental de Igualdad de octubre de 2017 en un documento aparte).

f En cuanto a la labor del Servicio de Trabajo en materia de igualdad, en 2016 se financió con 60.000 euros a la entidad AMEDNA la continuación del programa denominado Sello Reconcilia, permitiendo que diez nuevas empresas aplicaran la metodología para la conciliación laboral, familiar y personal, siendo ya más de 70 empresas navarras las que lo han realizado.

Durante 2017 se ha puesto en marcha una nueva convocatoria en régimen de concurrencia competitiva para subvencionar proyectos de entidades sin ánimo de lucro dirigidos al fomento de la igualdad de género en las empresas y a combatir la brecha salarial. Se adjunta copia de la Resolución 193E/2017 de la Directora General de Política Económica y Empresarial y Trabajo por la que se aprueba la convocatoria de subvención a entidades sin ánimo de lucro para la ejecución de proyectos en materia de Igualdad de Género y de Conciliación. La convocatoria tenía una dotación de 120.000 euros, que ha sido ejecutada en su totalidad.

Las brechas de género en el ámbito laboral son una de las consecuencias de la desigualdad existente en la sociedad. Las Administraciones debemos impulsar medidas para contrarrestar esta situación de desigualdad inicial, como se desprende del diagnóstico de Igualdad de Género realizado en la Comunidad Foral de Navarra entre los meses de abril a julio de 2017. A pesar de todas estas iniciativas y avances, la Administración pública y la sociedad civil navarra, son conscientes de que aún queda mucho por hacer para lograr una igualdad efectiva entre mujeres y hombres y eliminar la raíz de las desigualdades. Las brechas de género detectadas tanto en el diagnóstico de situación entre la población, como en el diagnostico interno, así lo confirman.

Por ello, tras la realización de este diagnóstico se está elaborando una nueva Ley Foral de Igualdad, que incida en estas brechas de género, estrategia básica y fundamental para encuadrar todas aquellas medidas sobre las que hay que trabajar de forma activa. En el proceso participado para la elaboración del Documento de Bases de la Ley, en el que ha participado de forma activa el Consejo Navarro de Igualdad, se recogieron numerosas propuestas de mejora si se quiere lograr que la igualdad esté en el objeto central de cualquier política o actividad.

Algunas de estas propuestas, que a su vez son importantes retos, se resumen a continuación:

a Implicar a todas las administraciones por la igualdad, incorporando la realidad de las Entidades locales en la lógica de diseño, programación e intervención de las políticas de la Administración Pública de Navarra, donde la territorialización es un elemento diferencial.

b Combatir la brecha salarial de las mujeres navarras (que tiene particular incidencia en la industria) mediante la promoción de medidas de responsabilidad social corporativa, concienciación de las consecuencias de la división sexual del trabajo. También se apunta la inclusión de premios (mediante incentivos fiscales o de distintivos para el reconocimiento público) a empresas que fomenten la igualdad,

el fomento de las cláusulas sociales de acceso a la contratación o la subvención pública y, en su caso, la aprobación de sanciones por incumplimiento de las políticas de igualdad.

c Instaurar una cultura de rendición de cuentas en materia de igualdad con mecanismos de seguimiento y control para profundizar en el cumplimiento de las políticas y en el uso de las herramientas disponibles, tanto en la Administración, como en las empresas que reciben ayudas o contratan con la Administración. E incrementar las actuaciones de sensibilización hacia la sociedad para combatir el fenómeno denominado "velo de la igualdad" como creencia que afecta particularmente a la población más joven.

d Propiciar una reflexión en el ámbito público sobre las pautas de externalización de servicios donde la predominancia del factor precio (subasta) en los criterios de valoración de ofertas conduce, en muchos casos, a la precarización de las condiciones de trabajo de muchos de los puestos del sector servicios que ocupan las mujeres mayoritariamente.

e Insistir en visibilizar a las mujeres dentro de la población navarra con información accesible desagregada por sexo y dejar constancia de la ausencia de datos cuando sea así.

f Fomentar la investigación que profundice en el conocimiento de las causas que generan la desigualdad y difundir las conclusiones de esos estudios para generar una sociedad más formada y sensibilizada.

g Desarrollar medidas de acción positivas que atiendan la interseccionalidad y eviten mayores desigualdades en el acceso a recursos públicos para mujeres pertenecientes a colectivos que las hacen más vulnerables. Como, por ejemplo:

- Reconocer que la ruralidad asociada a la dificultad de acceder a servicios públicos se convierte en un nuevo obstáculo de las mujeres para favorecer la conciliación, la participación o el empoderamiento.

- Prestar una atención diferencial a las mujeres con diversidad funcional porque tienen mayor probabilidad de sufrir aún más desigualdades que las mujeres sin discapacidad en una multiplicidad de ámbitos: el empleo, acceso a los servicios o propia violencia de género.

- Admitir como enfermedades incapacitantes determinadas patologías orgánicas y psicológicas que afectan especialmente a las mujeres (lupus, fibromialgias, trastornos de conducta alimentaria, etc.).

- Diseñar medidas destinadas a mujeres que encabezan familias monoparentales con mayores problemas económicos y de conciliación.

h Tener en cuenta a la mitad de la población, que son las mujeres, en aspectos como la planificación urbanística, el acceso a transporte público, la seguridad urbana y resto de cuestiones relacionadas con la accesibilidad universal y el uso del espacio público y descentralizar más la oferta de servicios públicos especialmente concentrada en Pamplona y su comarca.

i Regular los delitos de odio hacia las mujeres y hacia el feminismo.

j Incidir en la sensibilización y formación de las y los profesionales de los medios de comunicación como vectores de información hacia una sociedad navarra libre de sexismo en el lenguaje, los contenidos y la publicidad. Avanzar en la formación no formal en materia de igualdad y dar mayor visibilidad a las mujeres en las actividades de la vida cultural y social

potenciando una presentación equilibrada y no tan estereotipada que reconozca el trabajo y papel de las mujeres y que en la medida de lo posible contribuyan a hacer pedagogía de la igualdad.

k Diseñar nuevas políticas en el marco de medidas para la sostenibilidad de la vida con la implicación de los hombres en la lucha por la igualdad, por ejemplo, promocionando la cultura de corresponsabilidad, fomentando el disfrute de permisos de paternidad, los permisos intransferibles, etc. poniendo al personal de la Administración como ejemplo. Convertir a Navarra en una Comunidad Autónoma pionera en medidas de conciliación que permitan a las mujeres trabajadoras superar los nuevos techos de cristal que suponen los desafíos de la empresa actual (incorporación de nuevas tecnologías, internacionalización y nuevos liderazgos), con especial atención a las emprendedoras autónomas.

En este sentido, señalar que Gobierno de Navarra quiere incidir en el impulso a la igualdad desde el ámbito laboral de una forma transversal, partiendo de que en la medida que se trabaje atajando la desigualdad en el amplio sentido se estará incidiendo en la desigualdad en el ámbito laboral.

No obstante, son muchas aún las necesidades detectadas.

Por todo ello, el INAI/NABI y resto de estructuras que trabajan por la transversalización de género en las políticas públicas confían en que la nueva Ley Foral de Igualdad se convierta en una herramienta fundamental bajo cuyo paraguas estas medidas y propuestas alcancen su máxima expresión y se conviertan en norma de obligado cumplimiento.

Esta ley, pretende concentrar esfuerzos para garantizar una igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la Comunidad Foral de Navarra a través de un conjunto de medidas de acción específica. Estas medidas se agrupan en cuatro ejes estratégicos interrelacionados que responden a las principales áreas de trabajo donde el diagnóstico previo realizado ha indicado que se concentran las mayores brechas de género y las principales lagunas de intervención.

En concreto, el tercer eje se fundamenta en la perpetuación de los roles de género en muchos de los ámbitos analizados y que enraíza con la división sexual del trabajo que separa el trabajo productivo (asociado a las actividades que producen bienes y servicios con una remuneración) del reproductivo (asociado a las actividades que no generan ningún tipo de ingresos pero que son no sólo necesarias, sino imprescindibles para la vida). De hecho, el concepto de sostenibilidad de la vida integra los dos ámbitos y los hace interdependientes, pues ambos cumplen con una función tanto social como económica para la sociedad, y a los dos ámbitos les da el mismo valor. Todas las personas son susceptibles de precisar cuidados en alguna de las etapas de su vida y todos los trabajos, sean remunerados o no, tienen un valor económico.

De ahí que, no sólo se debe posibilitar el empoderamiento de las mujeres para que salgan de su espacio privado, participen y sean visibles en la sociedad, aumentar la presencia de las mujeres en el mercado laboral (con las mismas condiciones que los hombres y rompiendo la significativa brecha salarial) y en otros escenarios de desarrollo personal como el uso del tiempo libre. A la vez y en paralelo, hay que conseguir aumentar la presencia de los hombres en el espacio privado, fomentando su corresponsabilidad en el ámbito doméstico y de los cuidados familiares o priorizando pautas de autocuidado para su salud. En una sociedad donde quienes más cuidan (las mujeres), pueden llegar a necesitar de más cuidados (según los indicadores de envejecimiento y de salud), es de justicia que una ley para la igualdad trate de romper moldes preconcebidos en la asignación de tareas, espacios y usos del tiempo."

El Departamento de Derechos Sociales informó que:

"El impulso a la igualdad de género en el ámbito de las políticas activas de empleo es un objetivo prioritario, tal y como figura en el Acuerdo sobre políticas

activas de empleo (2017-2020) aprobado en septiembre de 2017. En este objetivo, encuadrado en la línea estratégica "favorecer la inserción y garantizar la igualdad de oportunidades", se prevén, entre otros, los siguientes objetivos específicos:

- Promover la garantía de la igualdad de trato y oportunidades con independencia de las circunstancias personales o sociales.

- Desarrollar actuaciones específicas frente a la discriminación por género en el ámbito laboral, tanto en la Administración Pública como en la empresa privada y en el trabajo autónomo.

- Incidir y promover la igualdad de oportunidades en la contratación.

Asimismo, como medidas concretas referidas a esta cuestión figuran las siguientes:

- Elaboración de un estudio sobre discriminación en Navarra.

- Priorización de la inserción de mujeres a través de medidas fomento de empleo.

- Obligación en toda convocatoria de empleo social protegido o empleo subvencionado a alcanzar por lo menos el 50% de contratación a trabajadoras.

- Introducir las medidas de igualdad de trato para las mujeres en las convocatorias de subvenciones a la contratación llegando al 50-50.

- Desarrollo de las medidas incorporadas en el Plan de empleo autónomo, para potenciar la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.

- Promover que, en la implantación de las diferentes medidas de las políticas activas de empleo, se garantice la igualdad de trato y oportunidades con independencia de las circunstancias personales o sociales.

Algunas de estas medidas ya se han puesto en marcha como, por ejemplo, la priorización de la inserción de mujeres a través de medidas de fomento del empleo. En todas las convocatorias de incentivos a la contratación aprobadas por el Servicio Navarro de Empleo- Nafar Lansare (en adelante SNE-NL), se concede una cuantía mayor de subvención por la contratación de mujeres. Esto ha impulsado el empleo femenino, tal y como se comprueba, en la memoria de los programas ejecutados por el SNE-NL en 2017 (https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/A553961D-D1CF-48C1-B531-5321E1A5B6/409549/MemoriaDivulgativaSNENL20172.pdf).

Alrededor del 40% de los empleos generados por las medidas desarrolladas por el SNE-NL han sido para las mujeres.

Por otro lado, se están diseñando medidas que permitan la conciliación personal y laboral de las trabajadoras autónomas. Además, ya están implantadas medidas de fomento del autoempleo femenino, concediendo mayor cuantía de subvención a las trabajadoras desempleadas que se dan de alta como autónomas. En el año 2017, un 72% de estas ayudas se concedieron a mujeres.

Por último, en otras políticas activas de empleo, como los servicios de orientación profesional, se prioriza a las mujeres para mejorar su empleabilidad promoviendo su inserción laboral y facilitando su retorno al mercado de trabajo.

De todo lo expuesto ha de concluirse que el SNE-NL tiene implantadas, o está diseñando, medidas tendentes a promover el empleo femenino."

Finalmente, el Departamento de Desarrollo Económico remitió el siguiente informe:

"El impulso a la igualdad de género ha estado presente en los diferentes ámbitos competencia de este Departamento. En el ámbito de la planificación

debe señalarse que la Estrategia de Especialización Inteligente de Navarra incorpora la apuesta por las personas y la cohesión social como principio y fin último de la estrategia, y lo ensalza como uno de los cinco ejes de desarrollo de Navarra. La reducción de las desigualdades en materia de género es un elemento clave para mejorar la cohesión social. Este principio igualmente se ha incorporado a los diversos planes de este Departamento.

- El Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2016-2020 pretende fomentar la participación femenina en las actividades de investigación y desarrollo económico, incorporando además un apartado específico para fomentar los estudios en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, conocidos por estudios STEM por sus siglas en inglés, con un especial enfoque en el fomento de las vocaciones femeninas por estos estudios.

- El Plan Integral de Economía Social incluye actuaciones para reducir las desigualdades detectadas entre hombres y mujeres, constituyendo uno de los factores clave la equidad salarial en género, la conciliación y la igualdad, e incluyendo actuaciones para desarrollar un estilo de liderazgo empresarial participativo, con la participación de las mujeres en los órganos de gobierno de las empresas.

- El Plan de Trabajo Autónomo de Navarra incluye un plan de acción específico sobre mujeres emprendedoras y autónomas.

- Asimismo, en los restantes planes elaborados por este Departamento se han incorporado acciones en materia de igualdad.

En las convocatorias de ayudas del Departamento de Desarrollo Económico desde 2016 se vienen incluyendo de manera sistemática cláusulas para fomentar la igualdad entre mujeres y hombres.

Estas medidas se han incorporado también en la normativa impulsada por este Departamento, debiendo destacarse la Ley Foral 15/2018, de 27 de junio, de Ciencia y Tecnología, que recoge como uno de sus fines la inclusión de la perspectiva de género como una categoría transversal en la ciencia, la tecnología y la innovación para garantizar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Asimismo, establece una presencia equilibrada de hombres y mujeres en todos los ámbitos del Sistema Navarro de i+D+I".

De todo lo expuesto ha de concluirse que el Departamento de Desarrollo Económico ha venido incorporando de manera sistemática a sus políticas y actividades medidas para promover la igualdad de género en el empleo".

A la vista de las medidas que se exponían en los informes recibidos, el Defensor de Pueblo de Navarra señaló a los tres departamentos de Gobierno de Navarra la necesidad de continuar adoptando medidas tendentes a combatir la desigualdad y a reducir la brecha laboral entre hombres y mujeres, prosiguiendo los esfuerzos encaminados a tal objetivo, y procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.

4.2.6. Dificultades para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia: Vivienda.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia normativa.

Durante el año 2017 tuvieron entrada en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra varias quejas y consultas relacionadas con los problemas a los que se enfrentan los ciudadanos al acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento. Varias de estas quejas y consultas ponían de manifiesto la insuficiencia del sistema público de alquiler para dar una respuesta inmediata a aquellas personas que se encuentran en unas circunstancias específicas de dificultad socioeconómica y que demandan el acceso urgente a una vivienda.

Los casos más representativos de esta problemática analizados durante el año 2017 fueron los siguientes:

- Una ciudadana presentó una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le facilitaba el acceso a una vivienda protegida en Tudela. Exponía que llevaba cuatro años a la espera de adjudicación de una vivienda de protección oficial, ya que la vivienda donde residía con su marido y su hijo tenía humedades y debían abandonarla de forma inminente. Asimismo, manifestaba que tanto ella, como su marido, estaban en situación de desempleo, percibiendo una prestación de 426 euros mensuales.

- Un ciudadano presentó una queja porque el Departamento de Derechos Sociales iba a proceder al desahucio de la vivienda donde residía. Consideraba que, como persona en situación de exclusión social, había pasado por dificultades personales y había recibido determinados servicios o prestaciones públicas para lograr superarlas (en particular, manifestaba que había participado en un programa terapéutico y que había sido perceptor de la renta de inclusión social).

- Una ciudadana formuló una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler, a pesar de haber transcurrido dos años desde su inscripción en el Censo de solicitantes. Manifestaba que era víctima de violencia de género, madre de tres hijos (el cuarto de ellos tenía una discapacidad y había fallecido recientemente), que percibía una renta de 600 euros mensuales y que la arrendadora de la vivienda donde residía iba a proceder a su desahucio si su situación no se solucionaba pronto.

- Una ciudadana presentó una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le facilitaban una vivienda de protección oficial a pesar de su inminente desahucio. Exponía que alquiló una vivienda a un particular y que, desde entonces, había tenido problemas, ya que este quería venderla. El Juez ordenó su desahucio y se veía en la calle con su hijo menor de edad. Solicitaba que se le facilitara una vivienda de protección oficial, ya que cumplía con los requisitos y tenía una urgente necesidad, debido al procedimiento de desahucio.

- Una ciudadana interpuso una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda de protección oficial. Exponía que residía 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 había informado de que, debido a la realización de unas obras, debían abandonar el piso. Por ello, solicitaba que le fuera concedida una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler en la mayor brevedad.

- Un ciudadano interpuso una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda de protección oficial, pese a haberla solicitado en el año 2002. Indicaba que residía junto a su esposa y sus dos hijos en una vivienda de alquiler y que el arrendador les había comunicado su intención de resolver el contrato, porque deseaba 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, solicitaba que se le concediera una vivienda de protección oficial a la mayor brevedad.

- Un ciudadano formuló una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda adecuada a sus necesidades, pese a la situación de hacinamiento en la que residía su familia. Exponía que, en el momento de formular la queja, residía junto

a su esposa y sus seis hijos menores de edad en una vivienda de cuarenta metros cuadrados y que tenía dos habitaciones. Una de las habitaciones se utilizaba por el matrimonio y dos niños y, la otra, por los otros cuatro menores, quienes se veían obligados a dormir en colchones en el suelo por la imposibilidad de colocar literas debido al reducido espacio. Además, el piso presentaba graves desperfectos que el propietario se negaba a reparar, entre ellos, ausencia de persianas en las ventanas, avería del calentador o enchufes en mal estado, lo que le provocaba una enorme angustia y preocupación. Asimismo, manifestaba que, con sus ingresos no podía permitirse el alquiler de un piso más grande, dado que, además, mantenía una deuda de aproximadamente 10.000 euros. Por todo ello, solicitaba la concesión de una vivienda de mayores dimensiones adecuada a las necesidades de su familia de ocho miembros.

- Una ciudadana presentó una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda de protección oficial. Exponía que la arrendadora de la vivienda donde residía en el momento de formular la queja junto a su marido y sus dos hijos menores de edad, le comunicó que el importe a abonar en concepto de arrendamiento durante los próximos tres años iba a aumentar de 450 a 550 euros mensuales, sin posibilidad de negociación. Manifestaba que su marido percibía 850 euros mensuales en concepto de renta garantizada y que ella, por servicios de limpieza prestados durante ocho horas semanales, percibía alrededor de 200 euros al mes. El importe total de los ingresos mensuales de la unidad familiar resultaba 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 encontraba en la lista de espera para el acceso a una vivienda protegida, solicitaba que el Departamento de Derechos Sociales le adjudicara una vivienda a la mayor brevedad.

- Un ciudadano formuló una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler, pese a tener cuatro hijos.

- Un ciudadano formulaba una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le había denegado el acceso a una vivienda de protección oficial, porque no contaba con el mínimo de ingresos legalmente establecido para su adjudicación. Exponía que residía en un piso muy pequeño junto a su mujer y sus cuatro hijos, y que sus solicitudes de una vivienda en régimen de alquiler habían sido rechazadas, porque en la declaración de la renta del ejercicio anterior no contaba con unos ingresos mínimos de 3.000 euros.

- Una ciudadana formuló una queja por las dificultades económicas que atravesaba, debido a la escasez de su pensión de jubilación por incapacidad y por la necesidad de una vivienda donde residir junto a su hija.

Todas las situaciones descritas ponían de manifiesto una realidad a la que se enfrentan las personas que necesitan una vivienda de forma urgente, debido a las circunstancias extremas de dificultad socioeconómica en que se encuentran. Por ello, y al margen de las medidas que ya se anunciaron con ocasión de las quejas expuestas y que, fundamentalmente, guardaban relación con las medidas destinadas a aumentar el número de viviendas existentes en el parque público de alquiler, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno abrir una actuación de oficio y dirigirse al Departamento de Derechos Sociales para solicitarle que informará si tenía previsto adoptar alguna decisión adicional para dar solución al problema señalado.

El Departamento de Derechos Sociales remitió la siguiente información:

"Las medidas para aumentar el parque de viviendas incluidas en el parque público de alquiler, sea a través de la promoción directa por parte de NASUVINSA, sea a través de las viviendas adscritas a la Bolsa de Alquiler, ya son conocidas por el Defensor del Pueblo, puesto que han sido detalladas en anteriores contestaciones.

Sobre la adopción de nuevas medidas, específicas en concreto para personas que presenten una situación una socioeconómica complicada, podemos señalar que actualmente se ha iniciado el trámite de consulta previa para elaborar una Ley Foral, constatados los siguientes seis problemas principales:

a Escasez de vivienda asequible.

b Desproporción de los gastos destinados a vivienda en relación con la renta disponible de las familias.

c Dificultades para la emancipación de los jóvenes.

d Envejecimiento paulatino de la población e impacto en la vivienda.

e Existencia de viviendas vacías, y por tanto de un valioso recurso infrautilizado.

f Existencia de un parque de vivienda antiguo, en ocasiones no accesible y poco eficiente desde el punto de vista energético.

En última instancia, el objetivo de la nueva Ley Foral será satisfacer uno de los principios del pilar europeo de derechos sociales, que fue aprobado conjuntamente por el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión el 17 de noviembre de 2017, durante la Cumbre social en favor del empleo justo y el crecimiento, celebrada en Gotemburgo, Suecia.

El pilar europeo de derechos sociales consiste en dar a los ciudadanos unos derechos sociales nuevos y más efectivos. Se basa en veinte principios estructurados en tres categorías:

- Igualdad de oportunidades y de acceso al mercado de trabajo.
- Condiciones de trabajo justas.
- Protección e inclusión social.

Y entre esos principios, el número 19, encuadrado en la categoría "Protección e inclusión social", reconoce el derecho a la vivienda mediante la siguiente formulación:

a El acceso a la vivienda social o a la asistencia de vivienda de buena calidad se proporcionará a quienes lo necesiten.

b Las personas vulnerables tienen derecho a una asistencia y protección apropiadas contra el desalojo forzoso.

c Se proporcionarán refugios y servicios adecuados a los sin techo para promover su inclusión social.

Conforme con ese pilar europeo, se hace necesario seguir avanzando en la construcción de una política de vivienda cuyo objetivo último es configurar el acceso a vivienda como un servicio público.

De este modo, el objetivo de la nueva Ley Foral afrontará como principal debate la necesidad de reconocer el derecho a la vivienda como un derecho subjetivo, que la Administración tendría el deber de prestar de uno u otro modo.

Esa prestación muy posiblemente adoptaría la forma de una renta económica destinada a satisfacer el arrendamiento de vivienda, en los casos en los que no sea posible adjudicar una vivienda protegida. La propuesta normativa a presentar en los próximos meses por el Gobierno de Navarra adoptará seguramente esa alternativa".

A la vista de la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra transmitió al Departamento de Derechos Sociales su constatación y valoración de que

este departamento era consciente de que la demanda de viviendas en régimen de alquiler es muy superior a la oferta existente, y que hubiese promovido distintas 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, etcétera.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra valoró que el Departamento de Derechos Sociales estuviera elaborando un proyecto de ley foral donde se afrontase, como principal debate, la necesidad de reconocer el derecho a la vivienda como un derecho subjetivo, que la Administración tendría el deber de prestar de uno u otro modo. Sin embargo, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que, aunque plausibles y bien orientadas, las medidas adoptadas hasta la fecha por las administraciones públicas no habían sido suficientes para solucionar la problemática que se ponía de manifiesto en esta actuación, 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).

El Defensor del Pueblo de Navarra recordó que el artículo 3 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, establece, como uno de los principios rectores en la política de vivienda, "la consecución de una oferta de vivienda protegida, suficiente desde el punto de vista cuantitativo, territorial y tipológicamente equilibrada y que preste especial atención a los colectivos en situación de riesgo o exclusión social". Y, en el mismo sentido, el apartado sexto del artículo 7 de la misma ley foral contempla la posibilidad de que sean objeto de protección pública "otros colectivos cuyas características lo hagan aconsejable".

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno formular la siguiente sugerencia:

> "Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que valore establecer una prestación, si se quiere en coordinación con otras prestaciones existentes como puede ser la renta garantizada, con la que se facilite el pago del arrendamiento de una vivienda, ya sea libre o protegida, a los ciudadanos que presenten mayores dificultades específicas de acceso a los programas actualmente establecidos para el acceso a viviendas en régimen de alquiler, y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad que les haga merecedores de dicha prestación".

En contestación a la sugerencia, el Departamento de Derechos Sociales indicó que "la nueva Ley afrontará como principal debate la necesidad de reconocer el derecho a la vivienda como un derecho subjetivo, que la Administración tendría el deber de prestar de uno u otro modo, siendo muy probable que esa prestación adopte la forma de una renta económica destinada a satisfacer el arrendamiento de vivienda, en los casos en los que no sea posible adjudicar una vivienda protegida. La propuesta normativa a presentar en los próximos meses por el Gobierno de Navarra adoptará seguramente esa alternativa".

A la vista de la contestación recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la sugerencia formulada y finalizó sus actuaciones.

4.2.7. Posibles condiciones de dureza excesivas o desproporcionadas en el trato a los presos en el centro penitenciario de Puerto III (Cádiz).

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de España.

Materia: Seguridad ciudadana.

Actuación: Solicitud de actuación.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra, tuvo conocimiento de la noticia de que un preso navarro de 38 años había sido hallado

muerto en su celda del centro penitenciario de Puerto III, en Puerto de Santa María (Cádiz). El mencionado preso habría aparecido con cortes en las venas, a la altura de los codos y antebrazos, que apuntaban a un posible suicidio, según las fuentes penitenciarias del Ministerio del Interior.

Según los medios de comunicación, el juzgado correspondiente a la cárcel del Puerto III se habría personado en las instalaciones penitenciarias para hacerse cargo de las diligencias.

Siempre según los medios, la Audiencia Nacional condenó en 2011 a esta persona a veintiséis años de prisión por pertenencia a banda armada, depósito de armas y explosivos y tenencia de explosivos. Desde su condena, se encontraba recluido en la prisión de Puerto III, donde cumplía condena en régimen de primer grado, que sería el más restrictivo y con menos derechos para los reclusos.

En dicho centro, habría estado obligado a permanecer veinte horas diarias en una celda de veinte metros cuadrados, con muy poco tiempo de patio, con pocos espacios para practicar deporte y en ocasiones llenos de gente, con dificultades para estudiar, con muy pocas posibilidades para poder realizar trabajos manuales, disfrutar del tiempo de ocio y obstáculos para cursar sus estudios universitarios de Pedagogía. La situación de sujeción al grado I se habría agravado por la reclusión en una celda de castigo por algún incidente con algún funcionario.

Según noticias aparecidas en los medios de comunicación, la cárcel de Puerto III de Cádiz donde falleció el preso navarro habría sido denunciada en informes del Comité del Consejo de Europa para la Prevención de la Tortura (CPT) desde el año 2013. En estos informes se señalaría que la situación de Puerto III era "especialmente preocupante" y que había una tensión "claramente palpable", ya que varios de los presos tenían miedo a "recibir represalias por parte del personal" por el hecho de hablar con la delegación del Comité de Prevención de la Tortura que visitó el centro.

El Comité del Consejo de Europa para la Prevención de la Tortura habría constatado, en un informe elaborado a raíz de una visita realizada al centro penitenciario de Puerto III, la comisión de maltratos y vejaciones por parte de funcionarios a los internos, que la atención médica psiquiátrica sería insuficiente y que los presos quedaban sometidos a aislamientos "excesivos" y también a inmovilizaciones "inaceptables". También se señalaba que, en el módulo especial, el maltrato "parece que era un asunto particularmente problemático, especialmente durante la noche, con respecto a los reclusos que se encontraban en régimen de aislamiento".

Según esas mismas noticias, algunas organizaciones de derechos humanos han recibido con gran preocupación el hallazgo en la celda del cuerpo de este preso navarro. Algunas de ellas incluso denuncian en concreto a este módulo 1 de la prisión Puerto III, por la dureza de su trato hacia los presos.

Por todo lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Defensor del Pueblo de España, expresando su preocupación sobre la posible veracidad de estas imputaciones de la existencia de unas condiciones de dureza excesivas o desproporcionadas en el trato a los presos que se dispensaría en el centro penitenciario de Puerto III (Cádiz), y para solicitarle que, si lo estimaba oportuno, en su calidad de Defensor del Pueblo y de Mecanismo de Prevención de la Tortura y de tratos crueles, inhumanos o degradantes, valorase investigar si el trato que se da en este centro penitenciario a los presos de grado I, particularmente a los incluidos en el módulo 1, respeta la normativa sobre derechos constitucionales y humanos de los internados, en especial el derecho fundamental a no padecer tratos inhumanos o degradantes que garantiza el artículo 15 de la Constitución.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Defensor del Pueblo de España que, en caso de que no existiese investigación judicial sobre las concretas circunstancias del fallecimiento del preso navarro, si lo estimase oportuno, investigara los hechos concretos del fallecimiento.

Con motivo de esta solicitud, el Defensor del Pueblo de España informó que dicha institución había procedido a la apertura de un expediente de oficio con la finalidad de conocer las causas y circunstancias del fallecimiento. Asimismo, indicó que con ocasión de las visitas que la institución gira a los centros penitenciarios, visitas que se producen sin previo aviso, verifica las condiciones de vida de estos departamentos y las condiciones en que se encuentran las personas privadas de libertad que los ocupan. Añadía que la situación de las personas privadas de libertad clasificadas en primer grado de tratamiento ha sido objeto de atención específica en el informe anual de 2016 del Defensor del Pueblo a las Cortes Generales como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, remitido el pasado año 2018 y disponible en la su página web.

Finalizaba su escrito el Defensor del Pueblo de España indicando que tomaba nota de las manifestaciones efectuadas respecto a los internos que se encuentran en el Centro Penitenciario Puerto III sometidos a las más restrictivas condiciones de vida penitenciaria.

A la vista de la información facilitada, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

4.2.8. Paso peatonal en la zona del matadero de Orkoien.

Administraciones destinatarias: Departamento de Desarrollo Económico, Ayuntamiento de Orkoien y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Materia: Obras públicas.

Actuación: Supervisión administrativa.

Según publicaron los medios de comunicación, en el mes de marzo de 2018 cientos de vecinos de Orkoien se manifestaron para pedir la construcción de un paso peatonal seguro entre Orkoien y Pamplona-Iruña, denunciando la peligrosidad del cruce del antiguo matadero.

A tenor de lo publicado, la práctica totalidad de los colectivos vecinales de Orkoien se adhirió a la protesta por la inseguridad de la zona, pidiendo una solución. La inseguridad afectaría a todas las personas, pero, en especial, a los más pequeños (escolares que pasan a San Jorge).

La cuestión suscitada ya había sido objeto de dos quejas presentadas ante esta institución, en los años 2011 y 2016, por las cuales se le formuló al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña la siguiente recomendación:

> "Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que cumpla la sugerencia de esta institución formulada en el año 2011, cuya aceptación fue manifiesta, y que adopte medidas tendentes a posibilitar el cruce de los peatones en la zona que se refiere la queja (bajada de Orkoien hacia en matadero) con las debidas condiciones de seguridad".

No obstante, a la vista de que la problemática continuaba, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario iniciar una actuación de oficio, a fin de que el Departamento de Desarrollo Económico, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Ayuntamiento de Orkoien informasen sobre el estado de la cuestión suscitada y de las medidas a adoptar para su solución.

El Ayuntamiento de Orkoien remitió un informe en el que se señalaba lo siguiente:

a Con fecha 22/10/2009 el Ayuntamiento de Orkoien presenta alegación ante la aprobación provisional del proyecto de construcción del "Desdoblamiento de la Ronda de Pamplona. Tramo San Jorge-Landaben" (se adjunta copia).

b b) Con fecha 13/04/2012 y en el BON nº 70, se publica la Orden Foral 40/2012, de 16 de marzo, del Consejero de Fomento y Vivienda, por la que se resuelve la fase de información pública y se aprobaba definitivamente el proyecto. En esta aprobación se aceptó la alegación presentada por el Ayuntamiento de Orkoien.

c c) Con fecha 24/07/2012, el alcalde del Ayuntamiento de Orkoien dirige escrito a la Dirección de Obras Públicas del Gobierno de Navarra solicitando la ejecución previa de los trabajos de la puesta en funcionamiento de un paso peatonal y ciclista seguro que atraviese la Ronda de Pamplona y sirva para conectar el itinerario entre las localidades.

d d) Con fecha 13/11/2012 el Servicio de Estudios y Proyectos del Departamento de Fomento del Gobierno de Navarra, remite escrito cuya copia se adjunta.

e e) Con fecha 24/09/2015 se presenta ante el Departamento de Fomento del GN, escrito del alcalde de Orkoien reiterando el anterior de noviembre de 2012.

f f) Con fecha 23/10/2015 tiene entrada en el Ayuntamiento de Orkoien escrito del Servicio de Estudios y Proyectos del GN, por el que no se considera adecuado el paso de peatones.

g g) Con fecha 15/12/2015, se remite escrito de respuesta del Ayuntamiento de Orkoien (se adjunta copia). En este escrito se contiene toda la tramitación realizada de la conexión peatonal y se hace uno seria reflexión técnica y política de su defensa.

h h) A partir de esa fecha se inicia un proceso de negociaciones a tres bandas: Gobierno de Navarra (Departamento de Desarrollo Económico), Ayuntamiento de Pamplona y Ayuntamiento de Orkoien. En desarrollo de tal proceso negociador, se han llegado a los siguientes puntos de acuerdos:

- Conveniencia de ejecutar una pasarela peatonal sobre la carretera PA-30 entre Pamplona y Orkoien, como medida más segura para las personas.

- Presupuesto de ejecución material de la pasarela que asciende a la cantidad de 355.750,43 euros (sic), lo que significa un presupuesto de licitación con IVA de 499.331,31 euros.

- Financiación de la obra entre las tres entidades, quedando pendiente en estos momentos los porcentajes que cada entidad va a destinar.

Aunque la ejecución de la pasarela es competencia exclusiva del Gobierno de Navarra, y se proyecta enteramente en suelo de Pamplona, este Ayuntamiento de Orkoien está dispuesto a sufragar una parte de su coste, dado el interés general que para nuestra población representa".

El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña remitió un informe, en el que exponía lo siguiente:

"Desde el Ayuntamiento de Pamplona se informa de que la propuesta de conexión semafórica barajada en 2011 partía de una situación de vía desdoblada que no se ha producido. Dicha posibilidad ha quedado descartada por todas las Administraciones por razones de seguridad. Técnicos de Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Pamplona han acudido a varias reuniones celebradas con técnicos y representantes del Departamento de Obras Públicas (Desarrollo Económico) y del Ayuntamiento de Orkoien, celebradas en 2017 y hasta el día de ayer, incluido. En ésta última, el Departamento de Gobierno de Navarra ha entregado un proyecto con propuesta de conexión mediante pasarela para su estudio por parte de los Ayuntamientos presentes.

En dichas reuniones se ha ratificado la consideración de que la obra corresponde ser realizada por Gobierno de Navarra, como ejecutor del vial existente. También se coincide en la voluntad colaborativa de las Administraciones para estudiar anticipar ciertos costes, voluntad que en este momento está muy condicionada por la falta de dotación presupuestaria. En el presupuesto municipal para 2018 del Ayuntamiento de Pamplona no existe partida presupuestaria para una posible intervención en la zona".

Por último, el Departamento de Desarrollo Económico informó lo siguiente:

> "Se han venido celebrando diversas reuniones entre las Administraciones afectadas, Ayuntamiento de Orkoien, Ayuntamiento de Pamplona y la Dirección General de Obras Públicas para tratar el tema del paso peatonal.
>
> Tras analizar varias soluciones posibles, la Dirección General de Obras Públicas se comprometió a la redacción de un proyecto de construcción de una pasarela peatonal. En 2017 se redactó el proyecto básico y, tras la puesta en común, se hicieron unas observaciones para intentar dar una solución que satisficiera a todas las partes. En marzo de 2018 se finalizó la redacción del proyecto de construcción, el cual se está revisando. El coste de la actuación inicialmente se había valorado en 1.040.000 € y con el ajuste acordado por las partes se consiguió dejarlo en 458.501,92 (IVA excluido).
>
> Se ha mantenido una última reunión conjunta el pasado día 15 de mayo con el Ayuntamiento de Orkoien y el Ayuntamiento de Pamplona en la que se comentó y se hizo entrega formal del proyecto constructivo, y se les trasladó el ofrecimiento por parte de la Dirección General de Obras Públicas de hacerse cargo, en su caso, además del coste de la redacción del proyecto, del coste de las expropiaciones y de la dirección de las obras, no siendo posible desde el punto de vista presupuestario asumir el coste de las obras para las cuales será preciso la búsqueda de la financiación necesaria".

A la vista de los informes recibidos, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que la solución finalmente consensuada entre el Departamento de Desarrollo Económico y los Ayuntamientos de Orkoien y Pamplona-Iruña, para solucionar el problema de tránsito peatonal y ciclista entre ambas localidades, pasaba por la construcción de una pasarela peatonal sobre la carretera PA-30, habiéndose ofrecido el Departamento de Desarrollo Económico a hacerse cargo del coste de la redacción del proyecto, del coste de las expropiaciones y de la dirección de las obras.

Sin embargo, esta institución constató que no existía un consenso en relación con la financiación del coste de las obras -que, según exponía el Departamento de Desarrollo Económico, ascendía a 458.501,92, sin IVA-, ya que ninguna de las Administraciones implicadas se comprometía a asumir el coste de las obras necesarias para ejecutar la pasarela peatonal que solucionara el problema.

El Defensor del Pueblo de Navarra recordó que el artículo 47 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, habilita a las Administraciones públicas a firmar acuerdos con efectos entre sí para la realización y ejecución de un fin común. Dichos acuerdos reciben la denominación de convenios y son el instrumento idóneo para establecer las fórmulas de financiación que se consideren para ejecutar una obra de interés común para distintas Administraciones.

Por ello, la institución consideró oportuno sugerir al Departamento de Desarrollo Económico, al Ayuntamiento de Orkoien y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, que suscribiesen un convenio donde se acordase la financiación de los costes derivados de la construcción de la pasarela peatonal sobre la carretera PA-30 que diera solución a los problemas de tránsito peatonal y ciclista entre las localidades de Orkoien y de Pamplona-Iruña.

En contestación a dicha sugerencia, el Departamento de Desarrollo Económico informó que la Dirección General de Obras Públicas había hecho entrega del proyecto constructivo a las otras administraciones involucradas "para su análisis y para que previeran en la elaboración de sus respectivos presupuestos una cantidad para poder formalizar un convenio y poder ejecutar las obras".

El Ayuntamiento de Orkoien remitió un escrito comunicando su voluntad de firmar un convenio económico con el resto de administraciones, habiendo destinado una partida presupuestaria de 100.000 euros para tal fin.

La Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña contestó que había recibido la notificación del acuerdo adoptado por el Ayuntamiento de Orkoien

en sesión de 19 de julio de 2018, en cuya introducción quedaba reflejado que "en la comparecencia de la «Plataforma vecinal por un paso peatonal seguro» y del Ayuntamiento de Orkoien en el Parlamento de Navarra, los grupos parlamentarios presentes, de manera unánime, mostraron su apoyo a la urgencia en dar una solución (...)". Consideraba el ayuntamiento que el acuerdo mencionado hacía una propuesta dirigida principalmente al Gobierno de Navarra, por cuanto pedía "al Gobierno de Navarra, al Consejo de Desarrollo Económico y al Departamento de Obras Públicas la creación de un grupo de trabajo junto con los Ayuntamientos implicados...". Por ello, dado que había abierta una línea de propuesta a partir de la comparecencia citada en el Parlamento de Navarra y la posición adoptada por los grupos parlamentarios, seguida por el acuerdo del Ayuntamiento de Orkoien mencionado más arriba, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no consideraba oportuno aceptar la sugerencia.

A la vista de la contestación remitida por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró no aceptada la sugerencia y dio por finalizadas sus actuaciones.

4.2.9. Reconocimiento en plazo de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia: Bienestar social.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

La Ley Foral 1/2011, de 15 de febrero, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y se regula la organización de las funciones y el régimen del personal que configura los equipos y el órgano de valoración de la situación de dependencia en Navarra, señala un plazo máximo de tres meses para la resolución del reconocimiento de la dependencia, y otro de seis meses para para el reconocimiento del derecho de acceso las prestaciones del sistema.

A la vista de estas previsiones legales, y de las obligaciones que para la Administración se derivan de las mismas, el Defensor del Pueblo de Navarra, a fin de comprobar el grado de cumplimiento normativo en estos procedimientos, solicitó la siguiente información al Departamento de Derechos Sociales:

a Número de solicitudes presentadas para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema en los años 2016 y 2017.

b Número de esas solicitudes:

- Resueltas y notificadas dentro del plazo de seis meses.
- De las resoluciones dictadas dentro de ese plazo, cuántas han reconocido la situación y el derecho a las prestaciones (total o parcialmente).
- De las resoluciones dictadas, cuántas han denegado el reconocimiento de la situación.

c Número de resoluciones que reconocen o deniegan la situación de dependencia más allá del plazo de seis meses contado desde la solicitud (desglosado igualmente entre las que reconocen y deniegan, por esos dos años).

d Número de resoluciones que han reconocido, en 2016 y en 2017:

- Grado I o dependencia moderada.
- Grado II o dependencia severa.
- Grado III o gran dependencia.

e Número de resoluciones que han denegado en 2016 y 2017 esos mismos grados I, II y III, desglosados.

El Departamento de Derechos Sociales remitió la siguiente información:

a Número de solicitudes presentadas para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema en los años:

	2016	2017
Solicitudes pendientes a 1 de enero	1.318	1.715
Solicitudes presentadas en el año	7.149	7.120

En 2017 se incrementa el número de personas pendientes de valoración a 1 de enero, ya que el número de solicitudes en 2016 se incrementó cerca de un 25% respecto a las habidas en 2015 (5.752 solicitudes de valoración de dependencia en 2015). A 1 de enero de 2018, son 1.080 las personas pendientes de valoración, que es la cifra habitual, habida cuenta que la media mensual de solicitudes en el año 2017 fue de 593 y que el tiempo medio de resolución está en torno al mes y medio.

b Número de solicitudes resueltas por años:

- Resueltas y notificadas dentro del plazo de tres meses (plazo señalado por la Cartera de Servicios Sociales para la valoración de dependencia):

2016

Valoración de Dependencia 2016	Plazo Medio	Nº Resoluciones
Gran dependiente	4,83	1.196
Dependiente severo	4,94	1.729
Dependiente moderado	5,26	2.085
No dependiente	5,24	938
Otros (bajas, archivados, fallecimientos...)	4,15	787
TOTAL	**4,97**	**6.735**

2017

Valoración de Dependencia 2017	Plazo Medio	Resoluciones
Gran dependiente	2,07	1.176
Dependiente severo	2,17	1.951
Dependiente moderado	2,19	2.598
No dependiente	2,27	1.293
Otros (bajas, archivados, fallecimientos..)	2,81	720
TOTAL	**2,24**	**7.738**

- De las resoluciones dictadas dentro de ese plazo, cuántas han reconocido la situación y el derecho a las prestaciones (total o parcialmente).

Valoración de Dependencia	Resoluciones 2016	Resoluciones 2017
Gran dependiente	1.196	1.176
Dependiente severo	1.729	1.951
Dependiente moderado	2.085	2.598
TOTAL	**5.010**	**5.725**

- De las resoluciones dictadas, cuántas han denegado el reconocimiento de la situación.

Debemos aclarar que no se deniega el reconocimiento, sino que la solicitud de dependencia lleva consigo una valoración que reconoce o no una situación de dependencia.

Resoluciones dictadas	2016	2017
No dependientes	938	1.293

c Número de resoluciones que reconocen o deniegan la situación de dependencia más allá del plazo de seis meses contado desde la solicitud (desglosado igualmente entre las que reconocen y deniegan, por esos dos años).

Tanto en 2016 cómo en 2017 todas las resoluciones que reconocen o deniegan la dependencia se han dictado dentro del plazo de 6 meses.

d Número de resoluciones que han reconocido, en 2016 y en 2017:

	2016	2017
Grado I o dependencia moderada.	2.085	2.598
Grado II o dependencia severa.	1.729	1.951
Grado III o gran dependencia.	1.196	1.176

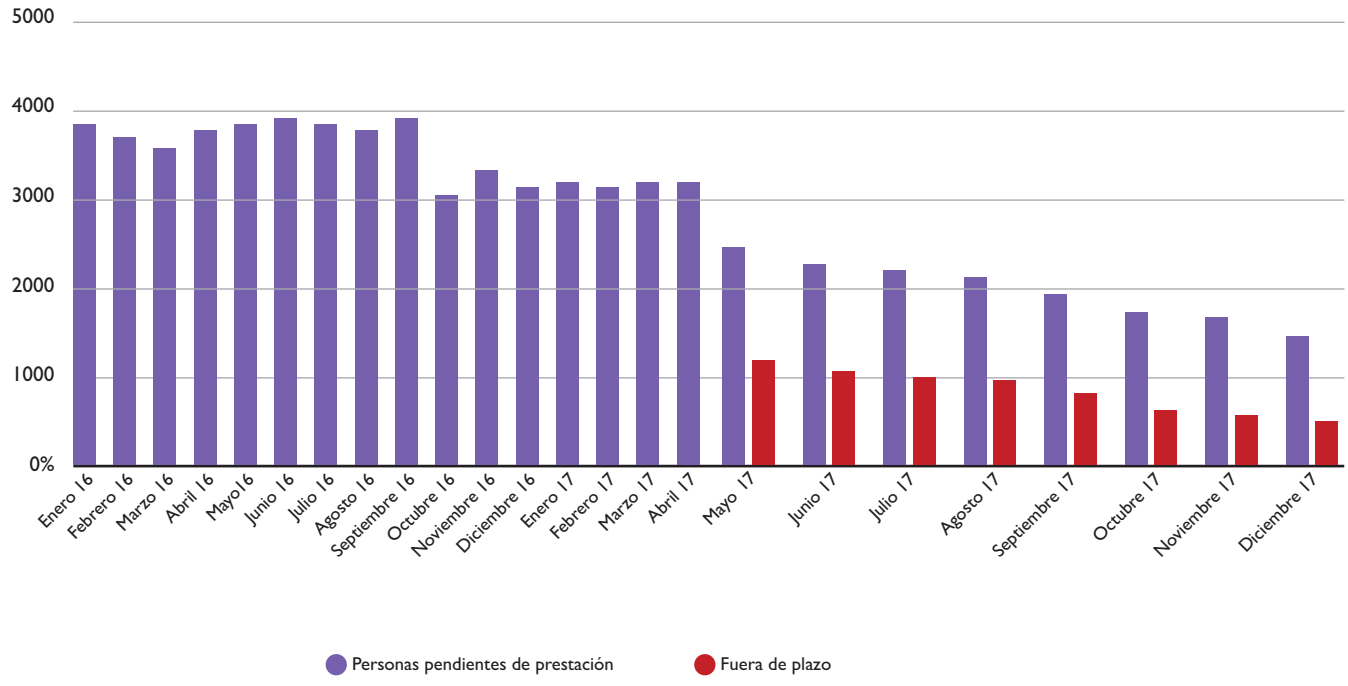
e Número de resoluciones que han denegado en 2016 y 2017 esos mismos grados I, II y III, desglosados.

2016: 938 resoluciones de no dependiente.

2017: 1.293 resoluciones de no dependiente

En cuanto al plazo que transcurre desde que una persona es valorada como dependiente hasta el momento en el que accede al servicio o la prestación que le corresponde, teniendo en cuenta que el plazo legalmente establecido para ello es de 6 meses, hay que diferenciar entre aquellas personas que todavía no han recibido atención, pero que están dentro del plazo de 6 meses para que la Administración se la proporcione, de aquellas otras que llevan esperando más 6 meses. La serie histórica únicamente permite desglosar los datos a partir de mayo de 2017."

	Personas pendientes de prestación	Dentro de plazo	Fuera de plazo
ene-16	3.806		
feb-16	3.684		
mar-16	3.569		
abr-16	3.631		
may-16	3..07		
jun-16	3.784		
jul-16	sin datos		
ago-16	3.676		
sep-16	3.774		
oct-16	3.055		
nov-16	3.376		
dic-16	3.148		
ene-17	3.234		
feb-17	3.200		
mar-17	3.138		
abr-17	3.119		
may-17	2.434	1.120	1.314
jun-17	2.278	1.209	1.069
jul-17	2.233	1.183	1.050
ago-17	2.122	1.138	984
sep-17	1.923	1.139	784
oct-17	1.797	1.160	637
nov-17	1.705	1.165	540
dic-17	1.476	1.054	422
ene-18	1.588	1.120	468
feb-18	1.540	1.226	314
mar-18	1.399	1.132	267



Una vez analizada esta información, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que, en lo referente al reconocimiento de la situación de dependencia (plazo de tres meses, de acuerdo con la Ley Foral 1/2011), se había reducido la duración de los procedimientos de valoración, habiendo de señalarse que tales datos se habían proporcionado en términos de plazos medios (de 4,97 meses en 2016, a 2,24 meses en 2017).

En cuanto a los datos referentes al reconocimiento del derecho de acceso a las prestaciones del sistema (plazo legal de seis meses, contado desde la solicitud inicial), los datos facilitados por el departamento ponían de manifiesto igualmente, en términos generales, una reducción de los casos que estarían "fuera de plazo" (los datos proporcionados se referían al periodo comprendido desde mayo de 2017 hasta marzo de 2018), registrándose, no obstante, todavía casos de demora.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno formular el siguiente recordatorio:

"Recordar al Departamento de Derechos Sociales el deber legal de resolver en plazo los procedimientos de reconocimiento de las situaciones de dependencia y de acceso a las prestaciones del sistema, siendo preciso adoptar medidas a tal fin".

Con la formulación de dicho recordatorio, que el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptado, se procedió a dar por finalizadas las actuaciones.

4.2.10. Obligatoriedad de la respuesta de un cuestionario estadístico sobre fecundidad.

Administración: Departamento de Hacienda y Política Financiera.

Materia: Protección de datos personales.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

En el mes de abril de 2018, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que el Instituto Navarro de Estadística había remitido a un elevado número de personas una "Encuesta de Fecundidad" en el marco de una actuación realizada en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística.

Según se exponía en el documento remitido a los ciudadanos por el Instituto Navarro de Estadística, "esta encuesta está incluida en el Plan de Estadística 2017-2020 y como tal ha sido aprobada por el Parlamento de Navarra mediante la Ley Foral 14/2016, por lo que su cumplimentación es obligatoria en los términos establecidos en la Ley Foral 11/1997". La institución consideró que esta referencia podía llevar a interpretar que la respuesta a la encuesta era obligatoria para los destinatarios de la misma.

El Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que el cuestionario individual remitido a los ciudadanos, que versaba sobre los factores que influyen en la fecundidad, los cambios en las estructuras familiares, las relaciones de pareja y las relaciones con los hijos, contenía diversas preguntas que podían entenderse que afectaban a los derechos reconocidos por los artículos 16.2 y 18.1 de la Constitución.

En algún caso (así, en el apartado 10.1, referido a la religión del encuestado), el cuestionario incluía la alternativa de respuesta "prefiero no contestar". Por el contrario, en otros casos (como el bloque 5, relativo a las relaciones de pareja, o el bloque 7, referente a la fecundidad), no se incluía esta alternativa de respuesta de "prefiero no contestar".

A la vista de la posible afección que la encuesta podría generar en los derechos de los ciudadanos, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Hacienda y Política Financiar y solicitó información sobre el objeto, características y modo de realización de la encuesta, y acerca de la obligatoriedad de la respuesta total o parcial a la misma. Igualmente, solicitó que se informase si, a juicio del órgano administrativo, el contenido y la forma de realización de la encuesta era respetuosa con el derecho a la intimidad personal y familiar de los ciudadanos destinatarios de la misma.

En contestación al escrito de la institución, el Instituto de Estadística de Navarra informó que todo el contenido del cuestionario respondía a criterios de propor-

cionalidad en base al conocimiento requerido por los diferentes centros de investigación que analizan fenómenos demográficos y que han sido colaboradores del cuestionario, entendiéndose justificada su inclusión.

En cuanto a la obligatoriedad de la respuesta, y concretamente en relación con las preguntas en cuestión, el informe manifestaba que la encuesta era obligatoria en los términos establecidos en la ley, si bien en las preguntas referidas a la religión y a las de ingresos se había incluido la alternativa "prefiero no contestar". En el resto no se habilita la opción, ya que la información dejaría de tener validez.

Indicaba el informe que, tanto la Ley Foral 11/1997 de Estadística de Navarra, como la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal, establecen que los datos referidos al origen racial, a la salud y a la vida sexual solo pueden recabarse, tratarse y cederse cuando, por razones de interés general, así lo disponga una ley o el afectado consienta expresamente. Por ello, y dado que el interés general existía, porque el objetivo de la encuesta era analizar la influencia de diversos fenómenos, incluidas cuestiones como los procesos de formación y disolución de parejas, etcétera, en la fecundidad, con el fin de obtener información que ayudase al establecimiento de políticas públicas y que estaba recogido en las leyes correspondientes aprobatorias del Plan Estadístico Nacional y del Plan de Estadística de Navarra, se consideraba que el cuestionario estaba de acuerdo con la legislación.

No obstante, se añadía que, a raíz del escrito emitido por el Defensor del Pueblo de Navarra y de otras quejas suscitadas, y de acuerdo con el INE, el Instituto de Estadística de Navarra había reconsiderado la situación, entendiendo que podía considerarse la no obligatoriedad de responder a los bloques de preguntas relativas a relaciones de pareja, hijos, cuestiones de fecundidad, estudios...

Finalizaba el informe señalando que, si bien la encuesta analizada investigaba aspectos personales, la forma de realización de la encuesta era respetuosa con el derecho a la intimidad personal y familiar de las personas destinatarias de la misma y que las leyes que requieren el secreto estadístico y la protección de datos de carácter personal garantizan el tratamiento de la información obtenida de forma segura para las personas entrevistadas.

A la vista de la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones con respecto a este asunto.

4.2.11. Incidencia en el sistema informático de Hacienda Tributaria de Navarra.

Administración destinataria: Departamento de Hacienda y Política Financiera.

Materia: Protección de datos personales.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento por los medios de comunicación de que un fallo en la seguridad del sistema informático de la Hacienda Tributaria de Navarra había podido dejar expuestos datos de carácter personal de los contribuyentes, provocando que pudiera accederse a los mismos.

Según las noticias, el fallo se detectó a raíz de la denuncia de un ciudadano experto en informática, quien apreció una vulnerabilidad en el sistema del DNI y PIN y presentó una denuncia ante la Policía Foral de Navarra, a la vez que había dado cuenta a la Hacienda Tributaria de Navarra.

A la vista de la afección que podía provocar estos hechos en el derecho a la protección de datos de carácter personal, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Hacienda y Política Financiar información acerca de: a) el origen y entidad de la incidencia en el sistema informático, que habría provocado el posible acceso de terceros a datos personales de contribuyentes (hechos, causas de la incidencia, entidad de la misma, duración, información a la que habría afectado, tiempo de resolución, etcétera); y b) si estaba previsto adoptar medidas para, en su caso, evitar incidencias como la acontecida, indicando cuáles.

La Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública, remitió un "Informe técnico sobre vulnerabilidad en el acceso informático a datos de la Hacienda Foral", en el que, entre otras cuestiones, informaba que el Gobierno de Navarra cuenta con un sistema denominado CAR (control de accesos y representación) que unifica varias credenciales (certificado digital y claves concertadas).

Así, cuando un contribuyente quiere acceder mediante estas credenciales a un sistema de información, el cliente web (el navegador del usuario) verifica que la letra del NIF informado es correcta. Si no es correcta, no le deja continuar. Si es correcta, se comunica con el backend (servidores internos del Gobierno de Navarra) para preguntar si el PIN es válido o no. Si no es válido, se anota un intento fallido para ese NIF. Si se llega a 5 intentos fallidos, ya no deja preguntar más y el PIN queda bloqueado para evitar ataques de fuerza bruta.

El problema detectado residía en que como la validación de la letra del NIF se hacía en el navegador del contribuyente, un usuario con los conocimientos informáticos suficientes podía eludirla y preguntar directamente al servidor por una pareja DNI+PIN empleando un NIF con letra incorrecta. En este caso, si los números del DNI eran correctos y la letra incorrecta, el sistema no era capaz de marcar los intentos fallidos, siendo vulnerable a un ataque de fuerza bruta que permitiría continuar probando distintos PIN hasta acabar descubriendo el PIN correcto.

Este sistema de credenciales había estado presente desde el año 2007 hasta el 24 de abril 2018.

El ciudadano que detectó la vulnerabilidad del sistema lo hizo el día 19 de abril de 2018 a las 11:12, pudiendo observarse varios intentos de acceso fallido entre los días 11 de abril hasta dicho día.

Tras el descubrimiento de la vulnerabilidad, se realizó un análisis forense sobre el histórico de información de funcionamiento del componente CAR (Control de Acceso y Representación) que interviene de forma importante en la autenticación, autorización y trazabilidad de los servicios de información que Gobierno de Navarra y donde se localiza la vulnerabilidad reportada. Las acciones de análisis forense ejecutadas constataron que, entre los años 2007 y el 10 de abril 2018, no se habían producido otros ataques similares, habiéndose detectado numerosos intentos de acceso fallidos por fuerza bruta entre las fechas 11 y 19 de abril 2018.

Por lo tanto, concluía el informe que la exposición de datos a que dio lugar el ataque, se circunscribía únicamente a la actividad desarrollada por el propio ciudadano que detectó la vulnerabilidad y que, a la postre, la comunicó al Gobierno de Navarra. Una vez constatada dicha exposición de datos, se notificó a los afectados, por vía telefónica y por correo postal, procediendo también a renovar sus credenciales, evitando de este modo una posible exposición de datos.

El informe relataba que el ciudadano se había puesto en contacto con el Gobierno de Navarra a las 11.12 horas del 19 de abril, resolviéndose el problema ese mismo día a las 17:21 por lo que la corrección de la vulnerabilidad informada por el ciudadano se realizó en un tiempo de 6 horas y 9 minutos.

Estos incidentes de seguridad fueron notificados al Centro Criptológico Nacional, cumpliendo de esta forma con lo prescrito en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Por otra parte, el informe señalaba que los datos obtenidos en el último informe de Actuaciones en Seguridad del Servicio de Infraestructuras tecnológicas y Centro de Soporte de la DGITIP para el año 2017, ponían de manifiesto que vivimos en un momento en el que estamos constantemente atacados con herramientas automatizadas por criminales organizados, añadiendo que, si bien el Gobierno de Navarra no era un objetivo específico, estaba siendo atacado por tener presencia amplia en Internet (diversos servicios de información, muchas sedes conectadas, usuarios navegando por internet en el desarrollo de sus funciones, etc.).

Por ello, indicaba que el Gobierno de Navarra estaba trabajando en diferentes ejes estratégicos para avanzar

y garantizar la seguridad de la información que gestiona y que tienen que ver tanto con el cumplimiento normativo en la materia, como para avanzar en su madurez en su seguridad. Entre las líneas estratégicas de trabajo, además de un incremento del presupuesto de los Servicios de Ciberseguridad del 59,25% con respecto al año 2015, destacaban los siguientes proyectos: a) un antivirus de nueva generación (Panda Adaptive Defense 360) en todos los puestos de trabajo; b) una auditoría de seguridad de aplicaciones (Herramientas IBM Web AppScan y Checkmarx CxSAST), que trata de asegurar la calidad y seguridad de las aplicaciones; c) la licitación y adjudicación de la renovación de un cortafuegos de internet (herramienta Palo Alto Next Generation Firewall); d) habilitar el uso en movilidad mediante smartphones y manera segura, de ciertos servicios horizontales (correo corporativo, portales web de la intranet del Gobierno de Navarra, gestión de documentación ubicada en carpetas compartidas de la red interna), consumidos por una gran número de empleados del Gobierno de Navarra; e) la actualización constante de infraestructuras tecnológicas por parte de los técnicos, tanto de los servidores donde se alojan los sistemas de información como del puesto de trabajo del usuario; f) la auditoria de seguridad externa; g) la auditoría continúa de seguridad con la herramienta Qualys; h) la gestión de vulnerabilidades de seguridad tanto de productos comerciales como de productos desarrollados a medida dentro del Gobierno de Navarra, i) la gestión de eventos e incidentes de seguridad de la información; j) la consulta tecnológica y consultoría jurídica en materia de seguridad que la Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública ofrece a los departamentos del Gobierno de Navarra; k) la colaboración con el Centro Criptológico Nacional en materia de ciberseguridad; y l) la asistencia técnica centrada en servicios de ciberseguridad con una empresa especializada.

Por otra parte, en materia de cumplimiento normativo, el informe especificaba que se realizan a los diferentes departamentos del Gobierno de Navarra auditorías de seguridad en materia de protección de datos y de ciberseguridad.

Asimismo, estaban previstas las siguientes medidas: a) la creación de la figura del Delegado de Protección de Datos del Gobierno de Navarra, que ejercerá las funciones que le otorga el Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016; b) la formalización de la figura del Responsable de Seguridad de la Información en las diferentes Direcciones Generales de Gobierno de Navarra; y c) la constitución del Comité de Seguridad de la Información del Gobierno de Navarra, donde participaran todos los responsables de seguridad de la información de las diferentes direcciones generales del Gobierno de Navarra.

A la vista de la información proporcionada por el Departamento de Hacienda y Política Financiera sobre la incidencia y las líneas estratégicas en materia de seguridad informática, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

4.2.12. Escrito al Ministerio de Justicia en relación con la sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra 38/2018 y revisión del Código Penal en materia de delitos sexuales.

Administración destinataria: Ministerio de Justicia.

Materia: Justicia.

Actuación: Solicitud de actuación.

Con motivo de la sentencia 38/2018, de 20 de marzo, dictada por la Sección Segunda de la Audiencia Provincial de Navarra relativa a los hechos ocurridos en Pamplona-Iruña la noche del 6 al 7 de julio de 2016 durante las fiestas de San Fermín, el Defensor del Pueblo de Navarra remitió un escrito al Ministro de Justicia. En este escrito se exponía lo siguiente:

En la sentencia se condena a los cinco procesados como autores de un delito continuado de abuso sexual con prevalimiento, penado en el artículo 181.3 del Código Penal, en el subtipo agravado del número cuatro 4, en relación con los artículos 192 y 74 del mismo Código Penal, con una pena de nueve años de prisión e inhabilitación especial para el ejercicio del derecho sufragio pasivo durante el tiempo de la condena.

La Audiencia Provincial de Navarra, absuelve a los autores del delito continuado de agresión sexual de los artículos 178, 179, 180.1, de un delito de robo con violencia o intimidación del artículo 242.1 y de un delito contra la intimidad del artículo 187.1 y 5.

La sentencia ha causado una gran conmoción en la sociedad navarra, que, a través de manifestaciones, foros, artículos en prensa, redes sociales, etcétera, ha considerado que los hechos probados, por su gravedad, son merecedores de la tipificación de agresión sexual con violación, por concurrir el requisito de intimidación a la víctima, toda vez que se habían producido penetraciones, no había existido consentimiento de la víctima o este estaba anulado prácticamente en su totalidad, la víctima había sido una joven de dieciocho años de edad con ingesta de alcohol, los autores eran cinco hombres con edades superiores y distanciadas de la joven y una fuerte complexión física, habían actuado grupalmente y con engaño u ocultación a la víctima de sus reales intenciones, y la intención de forzar a la joven a tener de una u otra forma relaciones sexuales con todos ellos era patente desde un inicio a través de la búsqueda, primero de un hotel, y luego de un lugar aislado para ello. Precisamente, el lugar buscado y elegido por los autores (un "cubículo"), de reducidas dimensiones, en donde la víctima se ve rodeada por los cinco hombres y carece de la posibilidad de huida, que la someten y utilizan sexualmente a su voluntad, provoca el agobio y la eliminación de cualquier capacidad de respuesta por la joven (es más, la resistencia de la joven habría podido agravar su situación y poner en grave riesgo su integridad física o incluso la vida).

A todo lo anterior se unen las grabaciones y las fotos de las penetraciones y de un trato vejatorio con jactancia, el inmediato abandono de la víctima desnuda tras su "uso sexual" (lo que revela un trato particularmente degradante), la sustracción del teléfono móvil de la víctima por un funcionario público con el propósito de que no pueda llamar a terceras personas, los mensajes enviados a terceros ajenos en los que se vuelve a apreciar la jactancia, etcétera, que ponen de manifiesto la gravedad de los hechos y la vulneración más manifiesta e inadmisible de los derechos fundamentales básicos y de la dignidad de la joven que se topó con este grupo.

La sentencia (en su voto mayoritario) considera creíble en todo momento a la víctima y da por probados los hechos a partir de abundantes pruebas y del oportuno descargo probatorio. Sin embargo, el tribunal fundamenta su condena en que los hechos no pueden ser considerados agresiones sexuales por cuanto considera, con arreglo a la jurisprudencia, que falta el requisito de la intimidación que exige el artículo 178 del Código Penal.

Precisamente, esta dificultad del tribunal para dar por probada la concurrencia del requisito de la intimidación ha sido el factor determinante para no poder declarar lo ocurrido como una agresión sexual (a pesar de sí apreciar el tribunal acceso carnal, la actuación de dos o más personas, la situación de vulnerabilidad de la víctima, el prevalimiento por superioridad de los agresores, un carácter particularmente degradante o vejatorio para la víctima, etcétera).

La sentencia puede ser recurrible ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Navarra y, con posterioridad, ante la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo, quienes podrán debatir y, en su caso, apreciar si, en este concreto caso, concurre o no el requisito de la intimidación por los procesados a la víctima.

Sin embargo, como habían puesto de manifiesto algunas voces, parte de la cuestión de la sensación de divergencia entre el sentir social, muy mayoritario, de que lo que ocurrió fue una violación, y la sentencia, que declara un delito continuado de abusos sexuales, se encuentra en la configuración que de los delitos contra la libertad sexual realiza actualmente el Código Penal.

La distinción entre agresión sexual y abusos sexuales fundada en la intimidación o en la violencia, resulta forzada cuando, como en el caso de la sentencia, se trata de hechos en que, como se ha expresado, existe acceso carnal (continuado y reiterado), no ha mediado consentimiento o este queda anulado o viciado en su práctica totalidad, los hechos se cometen por la actuación de dos o más personas, la víctima resulta vulnerable por razón del lugar o por su edad en comparación con la de sus agresores o por su situación de ingesta de alco-

hol, el trato que padece de sus agresores es particularmente degradatorio o vejatorio, existe superioridad física o cualquier otro tipo de prevalimiento, se emplea el engaño para buscar un lugar aislado de terceros y cerrado que dificulte la huida de la víctima, etcétera.

Por ello, a la vista del amplio sentir social de rechazo, indignación y dolor que ha generado la sentencia en gran parte de la población española (particularmente, en la navarra, por haber ocurrido los hechos y haberse celebrado el juicio en Navarra) y, sin perjuicio de que la sentencia sea recurrida y modificada, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno trasladar al Ministro de Justicia su convencimiento de que era absolutamente necesaria y urgente la revisión del Código Penal en lo que se refiere a los delitos contra la libertad sexual, para que no puedan volver a darse casos de enjuiciamiento como delitos de abusos sexuales cuando se atenta contra la libertad sexual de otra persona sin su consentimiento y se la viola y degrada.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra animó a que, lo antes posible, se intensifiquen y agilicen, por parte del Ministerio de Justicia y, en su caso, por los grupos parlamentarios, las anunciadas iniciativas legislativas que permitan hacer una justicia más adecuada, más cercana al sentir mayoritario, pacífico y racional de la sociedad, y más propia de la realidad del siglo XXI, en la que la mujer demanda, con toda razón y merecimiento, un trato de igualdad real y efectiva acorde con su dignidad, y eviten colocar a los tribunales de justicia en la compleja y difícil situación de tener que discernir si en hechos tan condenables concurre o no intimidación con unos efectos jurídico-penales tan decisivos para determinar el delito y la condena.

Con la remisión de dicha información al Ministro de Justicia, el Defensor del Pueblo de Navarra finalizó sus actuaciones.

4.2.13 Incidencias con el suministro eléctrico en Etxarri-Aranatz.

Administración destinataria: Departamento de Desarrollo Económico.

Materia: Servicios públicos.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra conoció que vecinos de Etxarri Aranatz estaban sufriendo reiterados problemas con el suministro eléctrico que recibían, con cortes de luz y pérdidas de intensidad.

A tenor de lo publicado, los vecinos afectados, por mediación del ayuntamiento de la localidad y de una asociación de consumidores habían denunciado el problema ante el Departamento de Desarrollo Económico, solicitando una urgente solución para garantizar un servicio de calidad a los consumidores afectados.

Asimismo, se señalaba, algunos vecinos habían comenzado a presentar reclamaciones, principalmente por averías en aparatos eléctricos, dirigidas a Iberdrola como empresa suministradora. Se exponía, según la alcaldesa de la localidad, que “estas incidencias están creando diversas averías en domicilios privados y empresas”.

Se citaba en la noticia que, al parecer, la red eléctrica existente no tenía la capacidad suficiente para asumir la demanda de energía precisa: “Los consumidores comentan que algunos días, coincidiendo con una demanda extraordinaria por parte de la industria metalúrgica de la zona, algunos aparatos eléctricos no funcionan correctamente. Todo indica que no hay suficiente potencia y la tensión oscila por encima de lo legalmente permitido”.

A la vista de la problemática denunciada por los vecinos, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó pertinente dirigirse al Departamento de Desarrollo Económico para que informase sobre estos hechos y sus posibles causas, así como sobre las medidas a adoptar.

El departamento remitió un informe del Servicio de Energía, Minas y Seguridad Industrial en donde se indicaba que a lo largo de los meses de abril y mayo de 2018, Iberdrola Distribución Eléctrica SAU había recibido 22 reclamaciones de los vecinos de Etxarri Aranatz, motivadas por daños en electrodomésticos y en elementos de protección (relé diferencial). Desde el Servicio de Energía, Minas y Seguridad Industrial, además de mantener contactos verbales, se solicitó un informe a la empresa distribuidora que aclarase las causas de la problemática, así como las medidas que se iban a tomar al respecto.

La empresa distribuidora remitió un informe en el que indicaba que todas las reclamaciones venían de clientes que se alimentan desde el centro de transformación "CT Matadero" (línea Alsasua-Urdiain 1), ubicado en la zona norte del municipio. La línea que alimenta dicho centro, alimenta también a una industria de fundición que requiere una potencia de 12 MW, y el arranque y parada de sus hornos hacen que disminuya y suba la tensión en la línea.

A la vista de ello, la empresa suministradora ajustó el regulador de tensión en la subestación de cabecera (ST Alsasua) con el objetivo de mantener la tensión dentro de los límites establecidos por la legislación. Sin embargo, el regulador de tensión tarda unos minutos en adaptarse a los arranques y paradas de los hornos, por lo que durante ese tiempo se han podido dar aumentos y caídas de tensión que han afectado a los suministros alimentados de los centros de transformación "CT Matadero" y "CT Estación", principalmente.

Por otra parte, solicitados los índices de calidad a la empresa distribuidora, se había comprobado que desde el año 2013, están por debajo del límite establecido en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, para los municipios clasificados como rural concertado. Por ello, no se trata de un problema de falta de potencia, sino de calidad de producto, es decir, de las características técnicas (tensión) en las que se suministra la electricidad.

Se informaba que el Servicio de Energía, Minas y Seguridad Industrial había exigido a Iberdrola la puesta en marcha de medidas que minimizasen las afecciones al suministro eléctrico.

La empresa suministradora puso en marcha las siguientes acciones de contención: a) instalación de un registrador de tensiones en el "CT Matadero". Se detectan tensiones máximas de 249 V y mínimas de 217 V, es decir, ligeramente mayor al límite superior legal (245 V); y b) cambió de la línea de alimentación del "CT Matadero", transfiriéndolo a la línea "Alsasua-Urdiain 2".

Asimismo, la empresa propuso las siguientes acciones de corrección: a) la planificación de una inversión para alimentar el "CT Matadero" desde la línea "Alsasua-Arbizu", desde la cual se alimentan el resto de centros de transformación que suministran al núcleo urbano de Etxarri Aranatz. Esta actuación requiere la redacción de un proyecto, tramitación de autorización y la ejecución de una línea subterránea. Estimando su ejecución a lo largo de 2018 o 2019, con un coste de 30.000 euros; y b) la ejecución de la nueva línea eléctrica "Alsasua-Etxarri 1 y 2" de 2.765 metros, cuyo objetivo es fortalecer el suministro eléctrico de toda la zona de Sakana, y cuya inversión ascendería a 1.414.338 euros. Dicho proyecto cuenta con la autorización del Departamento de Medio Ambiente y su puesta en servicio se estima en 2020.

Por último, en cuanto a las reclamaciones interpuestas, Iberdrola Distribución Eléctrica SAU, el Ayuntamiento de Etxarri Aranatz y la Oficina de Atención al Consumidor del municipio (gestionada por una asociación de consumidores) acordaron agrupar las reclamaciones, pero atenderlas y responderlas de forma individualizada. Asimismo, se acordó revisar las reclamaciones presentadas de forma particular por algunos vecinos, que inicialmente fueron respondidas negativamente por la empresa distribuidora.

A la vista de la información facilitada por el Departamento de Desarrollo Económico, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en el asunto.

4.2.14. Agresiones homófobas en la zona del cementerio de Pamplona-Iruña.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Materia: Seguridad ciudadana.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de que se habían producido ataques homófobos en la zona trasera del cementerio de Pamplona-Iruña. Según se exponía en estos medios, los ataques no eran hechos aislados, y venían produciéndose desde hace tiempo atrás en esa zona, a la que acuden personas homosexuales que buscan intimidad.

Se describían en la noticia episodios que denotan una situación de acoso u hostigamiento a estas personas, tales como gritos ofensivos, insultos, amagos de atropello, lanzamiento de petardos, pinchazos en las ruedas de sus coches, rotura de las lunas de las mismas, etcétera.

Al parecer, en algún caso, la policía municipal habría identificado a los agresores, citándose en particular lo acontecido durante la noche de Halloween de 2017, cuando un grupo de jóvenes acudieron al citado lugar armados con palos, con ánimo de amedrentar o de agredir a personas que allí se juntaban.

Se colegía de la noticia que existían acosadores habituales y que actuaban en grupo, con edades jóvenes ("les puede dar por ir dos días seguidos o estar tres o cuatro semanas sin aparecer, pero al cabo del año vienen muchas veces", "de unos años a estar parte hemos ido recibiendo visitas de cuadrillas de jóvenes").

En la noticia publicada se reflejaba el hartazgo de las víctimas ante las prácticas homófobas que sufren y la preocupación por lo especialmente virulento de algunos episodios ("estamos acostumbrados a que se nos insulte", "hasta aquí hemos llegado, sacamos estos hechos a la luz porque o alguien le pone freno o terminaremos manifestándonos por las calles cuando a alguno nos machaquen la cabeza a palos").

A la vista de estos hechos, que denotaban una vulneración de los derechos fundamentales de las personas afectadas y, en particular, de su libertad sexual, de su integridad física y moral, de su dignidad personal y de su derecho a la no discriminación, y dado que el artículo 6.1 de la Ley Foral 8/2017, de 19 de junio, para la igualdad social de las personas LGTBI+, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la obligación de velar por el derecho a la no discriminación, con independencia de la orientación sexual, expresión de género e identidad sexual de la persona o del grupo familiar al que pertenezca, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que informase sobre la problemática denunciada (episodios detectados, intervenciones policiales llevadas cabo, medidas adoptadas o que esté previsto adoptar, y demás información que se considere de relevancia sobre el asunto).

El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña remitió un escrito del Grupo de Inspección General de la Policía Municipal, en remitió un escrito en el que, tras analizar aquellas intervenciones o actuaciones relacionadas con el asunto durante el periodo comprendido del 2016 hasta el mes de junio de 2018 concluía lo siguiente:

"De los datos obtenidos se desprende que durante el periodo mencionado, han existido cuatro denuncias penales, tres de ellas han sido esclarecidas e identificado a sus autores y una por un delito de hurto que no se ha averiguado autor.

De las intervenciones llevadas a cabo en la zona, en total de ellas ascienden a cinco, una de ellas de fecha 14 de junio de 2018, el requirente denunció el día anterior a una persona por un presunto delito de acoso contra la libertad de las personas.

Hacer constar que con fecha 21 de junio de 2018, se recibió un escrito del representante del colectivo Transkolore preguntando por una serie de cuestiones a raíz de la misma noticia, con fecha 2 de julio se contestó a lo demandado por este colectivo.

Por otro lado, en los servicios de patrulla ordinaria, la patrulla que tiene asignado el barrio de San Jorge tiene instrucciones generales de patrullaje por la zona señalada".

Por último, el ayuntamiento a través del Área de Seguridad Ciudadana y Convivencia manifestaron su total compromiso "con la defensa de los derechos fundamentales de las personas afectadas, reforzándose, además de la actuación puramente policial, la formación de la plantilla en delitos de odio para un mejor trato a la víctima, recogida de denuncias y persecución de los agresores, desde una gestión policial de la diversidad".

A la vista de las actuaciones y de las medidas referidas, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención, no sin antes "señalar al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña lo preciso de redoblar esfuerzos tendentes a procurar evitar episodios de agresiones como las descritas, adoptando todas las medidas adecuadas y pertinentes a tal fin".

4.2.15. Insuficiencia de plazas de residencia en la zona de Pamplona-Iruña.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia: Bienestar social.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Recomendación.

A través de una noticia publicada en la prensa, el Defensor del Pueblo de Navarra conoció que un número significativo de personas mayores dependientes se encontraba a la espera de poder acceder a plazas residenciales públicas o concertadas en la zona de Pamplona-Iruña. En concreto, 49 personas dependientes estarían en plazas residenciales públicas fuera de su zona de referencia, pendientes de que se les autorizase el ingreso en alguna residencia de mayores del área de Pamplona-Iruña. Asimismo, 394 dependientes estarían ingresados en la zona de Pamplona-Iruña en plazas de régimen privado, afrontando en muchos casos un coste elevado, superior al que correspondería de estar ingresados en plazas públicas o concertadas.

Se exponía en la noticia que existía una carencia de plazas residenciales públicas o concertadas en la zona de Pamplona-Iruña para personas mayores dependientes, de tal modo que estas y sus familias, en ocasiones, se veían obligadas, bien a recibir la asistencia en otras zonas de Navarra, con el alejamiento que ello supone respecto a su entorno familiar y social, bien a procurarse la atención de forma privada y afrontar un coste excesivo, siendo insuficientes las ayudas o prestaciones económicas recibidas para el pago del precio. Respecto a esto último, se indicaba que, teóricamente, la prestación, concedida por la imposibilidad de otorgar una plaza pública o concertada, debería hacer que el usuario pague lo mismo que abonaría por dicha plaza (que ronda los 1.500 euros mensuales), pero que ello no sucede en la práctica, dado que los precios de las plazas privadas en la zona de Pamplona-Iruña son mayores que las tarifas a partir de las cuales la Administración calcula las ayudas públicas.

Se señalaba igualmente que existirían otras personas (80 en toda Navarra, de las que 44 corresponderían a la zona de Pamplona-Iruña) atendidas en sus domicilios y a la espera de poder acceder a plazas residenciales.

La problemática de fondo que se suscitaba en la noticia había sido también puesta de manifiesto en varias quejas presentadas en esta institución durante los últimos años, referidas tanto a la imposibilidad o dificultad para acceder a plazas residenciales públicas o concertadas en la zona de Pamplona-Iruña (personas dependientes ingresadas fuera de esta zona, pero con arraigo en la misma), como al importe de las prestaciones sustitutivas vinculadas al pago de plazas privadas (personas dependientes que reclaman una plaza pública o concertada y que, asimismo, encontrándose a la espera de su adjudicación, muestran su disconformidad con el coste que les supone el pago de una plaza privada, por considerar insuficientes las ayudas públicas).

A la vista de la información publicada, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Derechos Sociales que informase sobre esta problemática

(insuficiencia de plazas residenciales públicas o concertadas en la zona de Pamplona-Iruña, destinadas a personas mayores dependientes) y sobre las medidas que tuviese previsto adoptar.

El Departamento de Derechos Sociales informó lo siguiente:

"Si bien el número total de plazas residenciales para personas mayores autorizadas en Navarra asciende a 5.389, lo que supone un índice de cobertura del 4,33% (número de plazas/población mayor de 65 años), su distribución en el territorio es desigual, no sólo en relación a la población mayor de 65 años (tabla I), sino también a los índices de dependencia de los diferentes territorios (tabla II). Son las áreas noroeste y Pamplona y comarca, por este orden, las zonas con una menor cobertura en relación a la población.

Tabla I. Índice de cobertura de plazas residenciales para personas mayores.

Área		Plazas autorizadas	Índice cobertura	Plazas públicas	Índice cobertura	Plazas con PVS	Índice cobertura	Públicas + PVS	Índice cobertura
Estella	15.973	902	5,65%	449	2,81%	110	0,69%	559	3,50%
Noreste	5.210	340	6,53%	59	1,13%	98	1,88%	157	3,01%
Noroeste	10.708	321	3,00%	132	1,23%	42	0,39%	174	1,62%
Pamplona y Comarca	64.267	2.090	3,25%	764	1,19%	373	0,58%	1.137	1,77%
Tafalla	9.822	707	7,20%	230	2,34%	138	1,41%	368	3,75%
Tudela	18.511	1.029	5,56%	319	1,72%	190	1,03%	509	2,75%
TOTAL NAVARRA		**124.491**	**5.389**	**4,33%**		**1,57%**	**951**		**2**

Esta situación se mantiene cuando hablamos de cobertura de plazas públicas, reduciéndose a un 1,57% global si nos referimos a las plazas propias y concertadas, cobertura que aumenta hasta el 2,33% cuando se añaden las plazas financiadas de forma pública a través de prestaciones vinculadas a servicio.

Tabla II. Número de personas mayores de 65 años con reconocimiento de grado de dependencia por áreas.

Area	>65 con gran	>65 con dep. severa	>65 con dep. moderada	dependencia Total	% sobre p
Estella	385	708	699	1.792	11,21%
Noreste	116	208	192	516	9,9%
Noroeste	237	461	466	1.164	10,8%
Pamplona y Comarca	1.156	2.230	2.178	5.564	8,6%
Tafalla	240	383	439	1.062	10,8%
Tudela	375	733	932	2.040	11%

Esta desigual distribución es fruto de la ausencia de planificación en la creación de centros residenciales a lo largo de los años, así como en los criterios de concertación de plazas públicas seguidos hasta hoy. El actual modelo de concertación (ResideN) mantuvo el número de plazas que tenía establecidas con el concierto anterior (CONCERDEP) y que se negociaba directamente con cada centro residencial. En 2016 y 2017 se incrementaron en 58 las plazas concertadas, de las cuales sólo 30 estaban en Pamplona y comarca. Los actuales precios de concertación no facilitan la oferta de plazas por parte de las empresas o entidades asistenciales.

A partir de febrero de 2018 han empezado a vencer los actuales contratos establecidos con los centros. Por ello, y con el fin de buscar un modelo que se adecue a la demanda de las personas usuarias, para que puedan elegir li-

bremente el lugar de residencia, no condicionado por la disponibilidad de plazas, se está diseñando un acuerdo marco que englobe el total de las potenciales plazas necesarias (aproximadamente 3.000), y al que puedan acceder todos los centros residenciales. A la vez, se están revisando los precios de concertación, ajustándolos al coste del servicio que se va a exigir en dicho acuerdo marco, con las condiciones técnicas que consideramos necesarias para prestar una atención de calidad, orientándola hacia un modelo de atención centrada en la persona. Aun no habiendo concluido los últimos cálculos, se estima que el módulo de concertación se va a incrementar un 15% respecto al actual. De esta forma, esperamos que los centros asistenciales ubicados en Pamplona y su comarca, tengan menos reticencias a ofertar sus plazas para la concertación pública, aún a sabiendas que el precio privado, con el que están operando, seguirá estando por encima de este módulo.

Por último, somos conocedores de, al menos, tres nuevos proyectos de construcción de centros residenciales para personas mayores (uno en Pamplona y dos más en comarca), lo que permitirá incrementar la oferta de plazas. La disponibilidad presupuestaria no ha permitido a la Administración iniciar un proyecto público de construcción de nuevos centros residenciales, habiendo priorizado otras necesidades (p.ej. servicios para el mantenimiento de las personas en su domicilio)".

La institución entendió que los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales ponían de manifiesto una posible insuficiencia de plazas residenciales para personas mayores, considerando que, conforme al principio de proximidad, el servicio debería facilitarse en el entorno cercano al ámbito vital de dichas personas. Así, apreció diferencias relevantes en las tasas de cobertura de plazas residenciales en unas y otras zonas de servicios sociales de Navarra, siendo las áreas del Noroeste y de Pamplona y Comarca las que registraban tasas más bajas -tanto tomando el índice de cobertura calculado en función de la prestación de un servicio público, mediante plazas públicas o concertadas, como tomando el índice adicionando la concesión de prestaciones económicas vinculadas a la adquisición del servicio residencial-.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente recomendación:

> "Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que, en ejercicio de su potestad de planificación en materia de servicios sociales, estudie, determine y aplique medidas para procurar corregir, a medio y largo plazo, la problemática de insuficiencia y de desigual distribución territorial de plazas residenciales para personas mayores dependientes, velando por la satisfacción del principio de proximidad."

El Departamento de Derechos Sociales contestó manifestando su compromiso con la recomendación emitida e indicó que la trasladaría a la Dirección General de Observatorio de la Realidad Social, Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales. Asimismo, informó que el nuevo modelo de concentración a través de Acuerdo Marco, trataría de resolver tal problemática y adecuaría más y mejor la oferta de plazas públicas a la demanda existente, dentro de las posibilidades presupuestarias.

A la vista de la contestación recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la recomendación y dio por finalizadas sus actuaciones.

4.2.16. Reparto equitativo de menores extranjeros no acompañados entre comunidades autónomas.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia: Bienestar social.

Actuación: Solicitud de actuación.

El 16 de julio de 2018 el Defensor del Pueblo de Navarra recibió un escrito del Defensor del Pueblo Andaluz en el que éste mostraba su preocupación por la llegada continua y masiva de menores extranjeros no acompañados a Andalucía como puerta de entrada. Exponía que este fenómeno se estaba agravando por la dificul-

tad de control (in situ) e insuficientes garantías de los derechos de estos menores.

Informaba que en 2017 el número de ingreso de menores extranjeros no acompañados en el sistema de protección de menores andaluz había ascendido a 3.300, lo que suponía un 250% respecto al año anterior, y que, en ese momento, la situación continuaba en aumento con una tendencia imparable e imprevisible. Así, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 2 de julio de 2018 habían llegado al sistema de protección 1.896 menores extranjeros no acompañados, duplicando la cifra de llegados en el mismo periodo del año anterior, que ascendía a 783, y triplicando las llegadas de 2016, que se habían elevado a 500 menores.

A pesar de la incidencia del fenómeno en Andalucía, el Defensor del Pueblo Andaluz consideraba que la inmigración de menores es una cuestión de interés nacional y europeo, lo que obliga a elaborar políticas desde los distintos ámbitos para el orden y regulación de los flujos migratorios de menores, "partiendo para ello de los principios de racionalidad y eficacia administrativa, equidistribución de cargas y recursos entre todas las administraciones implicadas, sin olvidar por supuesto los principios de solidaridad y lealtad institucional".

En este escenario, manifestaba el Defensor del Pueblo Andaluz que, para abordar la situación experimentada, entre otras intervenciones, "deben confluir la voluntad y las actuaciones que se han de desarrollar desde la esfera de la Administración General del Estado y desde las responsabilidades que tienen atribuidas las Comunidades Autónomas".

En concreto, entendía como imprescindible la solidaridad de las comunidades autónomas no receptoras para que pudiera establecerse una distribución de los menores entre estas que fuera equitativa y justa, de forma que pudieran desarrollarse programas e intervenciones de calidad y adecuadas a las necesidades de estos niños y niñas.

El Defensor del Pueblo Andaluz relataba que había promovido distintas iniciativas para fomentar esta colaboración, tales como jornadas, visitas a distintos recursos y dispositivos para la recepción de personas migrantes, y entrevistas con la Fiscalía, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, organizaciones de ayuda humanitaria, servicios de protección de menores, y entrevistas a algunos menores.

El Defensor del Pueblo Andaluz trasladaba su especial preocupación por la atención que se viene prestado a los menores extranjeros no acompañados, comunicando el inicio de algunas gestiones con el Defensor del Pueblo de España para promover un encuentro entre la Administración del Estado y las distintas comunidades autónomas que permitiera avanzar en el estudio de medidas que facilitasen un reparto solidario, ordenado y equitativo de menores extranjeros no acompañados, que redunde siempre en beneficio del interés superior de los chicos y chicas.

Ante la gravedad de la situación, el Defensor del Pueblo Andaluz solicitaba que se hiciese llegar esta información a los responsables políticos de las comunidades autónomas, a fin de propiciar la celebración de un encuentro o conferencia sectorial de migración entre los representantes de las comunidades autónomas y el Ministerio competente, y una representación de las Defensorías del Pueblo receptoras, a fin de poder articular un mejor reparto de este flujo migratorio, así como un sistema de acogida digno con recursos suficientes.

El Defensor del Pueblo de Navarra remitió el escrito recibido al Consejero de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, recalcando el interés del Defensor del Pueblo Andaluz en propiciar un encuentro sobre migración entre los responsables políticos, a fin de poder articular un mejor reparto de este flujo migratorio y un sistema de acogida digno con recursos suficientes.

Con posterioridad, a través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que, el 6 de agosto de 2018, la Ministra de Trabajo, había convocado a las comunidades autónomas a una conferencia Sectorial de Migración para tratar este asunto.

El Defensor del Pueblo de Navarra también tuvo conocimiento del anuncio realizado por el Departamento de

Derechos Sociales del Gobierno de Navarra de la convocatoria de un concurso (que estimaba resolver en septiembre de 2018) para poner en marcha un nuevo recurso que atienda más específicamente a los menores migrantes que llegan al Estado sin acompañamiento de personas adultas. Este recurso, con 15 plazas en principio, permitiría, agilizar la acogida y adaptarla a las necesidades reales que requieren estos menores.

El Defensor del Pueblo también ha conocido el anuncio, en el mes de septiembre de 2018, por parte del Gobierno de España, de una iniciativa que destinaría 40 millones de euros a las comunidades autónomas que, voluntariamente, decidan acoger de forma solidaria a los migrantes menores no acompañados. El Vicepresidente de Derechos Sociales de Gobierno de Navarra habría valorado muy positivamente esta actuación del Gobierno y anunciado que la Comunidad Foral de Navarra propondría que el reparto de menores se realizara de manera proporcional entre las comunidades autónomas con base en determinados criterios, como podía ser la población (hasta el momento, Navarra acogía a 44 menores, un 0,6% del total en el Estado, pudiendo acoger a alrededor del doble en un futuro).

Dada la importancia de este asunto, los Defensores del Pueblo acordaron en octubre de 2018 que las próximas jornadas de coordinación que se celebren en 2019, se realicen en Andalucía y versen sobre la situación de los menores extranjeros no acompañados.

4.2.17. Atención pediátrica en la comarca de Sangüesa.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Recomendación.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la situación de inestabilidad de la atención pediátrica en la comarca de Sangüesa. En concreto, se exponía en los medios que la pediatra encargada de atender la zona de Lumbier, Roncal, Salazar y parte de la comarca de Sangüesa, se había jubilado y que no se habían asignado sustitutos estables. Además, a principios del mes de julio, la otra pediatra accedería a una excedencia por maternidad que se preveía prolongada, sin que se hubiera dispuesto una sustitución estable.

Según se indicaba en los medios, para el mes de julio la atención se había centralizado en Sangüesa, con una quincena en horario de mañana y otra de tarde, pero a partir del 1 de agosto no se sabía nada.

Los ayuntamientos de Cáseda, Eslava, Ezprogui, Gallipienzo, Javier, Liédena, Lumbier, Petilla de Aragón, Romanzado, Sada, Urraul Alto y Yesa, y, los concejos de Ayesa y Rocaforte, así como la APYMA del Instituto Sierra de Leyre, habían firmado un manifiesto en el que mostraban su preocupación y exigían al Departamento de Salud que Sangüesa y su comarca "vuelvan a contar con una atención pediátrica igual a la interior, siempre mejorándola en lo posible y nunca recortándola". Asimismo, instaban al Gobierno de Navarra a tomar las medidas oportunas (contractuales, retributivas, formativas) para atraer a nuevos profesionales pediatras, y reivindicaban "mayor apoyo institucional y económico para una zona vulnerable en cuanto a despoblación".

El Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Salud para que informara acerca de la problemática planteada y, en su caso, de las medidas a adoptar al respecto.

El Consejero de Salud remitió un informe en el que indicaba que existían dos plazas, una de las cuales tiene asignada atención sanitaria a cuatro cupos: dos de ellos de Sangüesa, uno del EAP de Isaba-Izaba y otro de Salazar. A principios de marzo de 2018, concretamente el día 6, se produjo la jubilación de la empleada que prestaba sus servicios como pediatra en Isaba-Izaba (esta plaza se encuentra sin cubrir en la actualidad). Respecto a la plaza en la que la pediatra que la ocupa había accedido a la excedencia maternal, ya se había procedido a su cobertura, tal y como también había aparecido en los medios de comunicación. Esto había sido difícil, ya que se ofreció a todas las personas disponibles en la lista de contratación de pediatría, así como posteriormente a todas las personas disponibles en la lista de

medicina de familia, siendo en todos los casos rechazada. Se realizó un intenso proceso de trabajo que había obligado a contactar con más de un centenar de profesionales de pediatría y de medicina de familia. Finalmente, se informaba, que se había recurrido a una profesional que se había apuntado a las listas recientemente, y por ello a partir del 9 de agosto esta plaza está cubierta mediante un contrato de larga duración.

En su informe, el Consejero de Salud manifestaba que, en términos generales, existe una escasez de profesionales en el ámbito de la pediatría y, en este caso, la carencia se acrecienta por las fechas veraniegas. Además señalaba que entra dentro de la libertad de los profesionales escoger el lugar de trabajo dentro de sus posibilidades, por lo que muchos de ellos rechazan las ofertas cuando están alejadas de los principales núcleos de población.

Por otro lado, en cuanto a la estabilidad en la prestación que se pretende, consideraba el Consejero que es difícil garantizar que el servicio sea prestado de manera continuada por un mismo profesional (los cambios de profesional que atiende al paciente generan continuas quejas), y ello porque tenemos que tener en cuenta también los derechos del profesional que ocupa la plaza: vacaciones, excedencias, permisos, promoción, jefaturas.

Sin perjuicio de ello, el Consejero informaba que se habían puesto en marcha las siguientes medidas:

- El Gobierno de Navarra, con fecha de 22 de febrero de 2017, había adoptado el Acuerdo por el que se autoriza la permanencia en servicio activo, una vez cumplida la edad de jubilación forzosa estipulada por la Seguridad Social, permitiendo así la permanencia en activo de estos profesionales médicos, en los casos de falta de profesionales en las listas de contratación.

- El 1 de septiembre del año pasado se inició la campaña de captación de profesionales médicos, ofreciendo contratos de larga duración, entre otras en la especialidad de pediatría.

- Por último, en la Oferta Pública de Empleo de Salud aprobada mediante el Decreto Foral 52/2018, de 11 de julio (BON nº 152, de 7 de agosto) se incluyeron entre sus 635 plazas, 26 de pediatría y sus áreas específicas entre las que se encuentran las dos vacantes de pediatría correspondientes a la Zona Básica de Salud de Sangüesa, con el fin de poder ofertarlas en propiedad en el mínimo plazo de tiempo posible.

El Defensor del Pueblo de Navarra, aun comprendiendo las dificultades que refería el informe y valorando las medidas generales a que aludía el Departamento de Salud en el mismo, apreció que, efectivamente, se había producido una minoración en los recursos personales afectos al servicio de pediatría de la zona mencionada, pues, según se concluía del informe del citado departamento, producida la jubilación de una de las dos profesionales en marzo de 2018, la plaza se encontraba sin cubrir (la otra pediatra ya habría sido sustituida recientemente).

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que los principios de equidad e igualdad en el acceso a los servicios sanitarios demandan la adopción de determinadas medidas específicas en algunas zonas de Navarra que, por sus especiales características, se encuentren "desfavorecidas" en el acceso a los servicios públicos. En esta línea, en el preámbulo de la Ley Foral de Zonificación Sanitaria de Navarra, se expone:

"Por otra parte, se establecen diversas Zonas Básicas de Especial Actuación en atención a determinadas circunstancias de dispersión, aislamiento e inaccesibilidad, situación fronteriza o especialmente deprimida, que hagan particularmente difícil la constitución o el funcionamiento de un equipo de atención primaria. Esta consideración de Zonas de Especial Actuación permitirá prestarles especiales y mayores apoyos y recursos, de modo que el sistema sanitario alcance en dichas zonas un nivel de calidad similar a las restantes zonas básicas".

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que esta última previsión cabe ponerla en relación con el artículo

130.2 de la Constitución, que, a modo de principio general vinculado a la equiparación del nivel de vida de todos, señala que los poderes públicos dispensarán un tratamiento especial a las zonas de montaña.

Todo lo anterior llevó al Defensor del Pueblo de Navarra a formular la siguiente recomendación:

"Recomendar al Departamento de Salud que continúe adoptando medidas para mejorar la cobertura pediátrica de la zona sanitaria a que se refiere este expediente (Lumbier, Roncal, Salazar y parte de la Comarca de Sangüesa) y, en particular, para que se procure la cobertura lo antes posible del puesto de pediatría vacante por jubilación de su titular."

El Departamento de Salud remitió un escrito indicando que aceptaba la recomendación, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

4.2.18. Vulneración del derecho a la intimidad y al honor en redes sociales de una víctima de un delito sexual.

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de España.

Materia: Protección de datos personales.

Actuación: Solicitud de actuación.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno remitir un escrito al Defensor del Pueblo de España para que, si lo consideraba conveniente, llevara a cabo algún tipo de gestión con algún organismo o institución en aras de proteger el derecho al honor y a la intimidad personal de la persona que fue víctima en el caso conocido como "sentencia de la Manada".

El Defensor del Pueblo de Navarra pudo comprobar que, a través de internet, resultaba relativamente sencillo conocer el nombre y apellidos y la faz de la de persona que, conforme a la sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra, fue víctima de abusos sexuales con prevalimiento por parte de cinco jóvenes en la noche del 6 al 7 de julio de 2016 en Pamplona, en sanfermines.

En internet aparecían fotografías con el rostro de esta persona. También en una página web de un pretendido medio de difusión social (El Daily Stormer) se vertían múltiples insultos y comentarios negativos hacia la víctima, algunos de ellos que, si no mostraban un grado de odio hacia esta persona por su condición de mujer denunciante de los hechos, se aproximaban bastante a esta calificación.

Incluso en dicho enlace se había colgado alguna foto de los hechos ocurridos condenados por sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra, que solo podían calificarse de vejatorios para la víctima.

En definitiva el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que estábamos ante hechos que, además de poder ser delictivos y que serían objeto del oportuno procedimiento penal, en todo caso resultaban atentatorios de los derechos al honor y a la intimidad personal de la víctima de un delito de abuso sexual, difundidos por internet, con un claro daño a la dignidad de la víctima y una falta de respeto hacia la ley y el ordenamiento que protegen estos derechos fundamentales y que postulan la protección de datos personales de las personas físicas.

El Defensor del Pueblo de Navarra entendió que no se alcanzaba a comprender cómo en un Estado de Derecho campan libremente personas y acciones que resultan de lo más denigratorio para los derechos básicos de los demás y que no guardan la más mínima relación con la libertad de expresión, con mayor razón cuando se trata de hechos que han sido juzgados y condenados y, contra los que, en caso de discreparse, caben recursos judiciales por parte de los afectados.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra puso estos hechos en conocimiento del Defensor del Pueblo de España por si consideraba necesario impulsar, en su ámbito de competencias, la realización de gestiones ante los organismos competentes del Estado para la protección efectiva e inmediata de los derechos al honor y a la intimidad de la víctima (actuación ante la Agencia Es-

pañola de Protección de Datos, denuncia ante la Fiscalía, anulación del acceso al enlace y páginas concretas relacionadas con la difusión de la víctima y comentarios sobre ella,...).

El Defensor del Pueblo de España dio traslado del escrito remitido por el Defensor del Pueblo de Navarra a la Agencia Española de Protección de Datos. Dicho organismo informó que en ese momento ya existía abierto un expediente de investigación sobre el asunto, referente no solo al diario que citaba el Defensor del Pueblo de Navarra en su escrito, sino a todos aquellos medios de los que se había conocido acerca de su contribución a la difusión de los datos de la persona afectada. Asimismo, manifestaba la Agencia Española de Protección de Datos que del resultado de dichas actuaciones se informaría puntualmente al Defensor del Pueblo de Navarra.

A fecha de cierre de este informe no se había recibido ninguna información adicional de la Agencia de Española de Protección de Datos.

4.2.19. Medidas novedosas en materia de violencia de género.

Administraciones destinatarias: Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales.

Materia: Violencia de género.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de una serie de medidas novedosas propuestas para su aprobación por parte del Parlamento de Andalucía en materia de violencia contra la mujer, avanzándose de este modo en la adaptación del Convenio de Estambul.

En concreto, se destacaron las siguientes novedades en la materia:

- La víctima de violencia sexual, por efecto legal, será considerada víctima de violencia de género, con independencia de que el agresor sea o no su pareja o expareja. La equiparación permitirá a estas víctimas asistencia letrada durante veinticuatro horas, acceder a servicios sociales o a recursos y ayudas públicas de educación, de vivienda o de salud.

- Hasta ahora, para ser considerada como víctima y tener acceso a la atención y a las ayudas correspondientes, era necesario acreditarlo por resolución judicial, mediante informe del fiscal o a través de un atestado policial. Con el nuevo texto, se podría acceder también a través de certificados de los servicios sociales, sanitarios o de centros públicos de atención a víctimas. También serán válidos a tales fines los informes de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social en los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

- El concepto de víctima de violencia de género incluirá también a otros miembros del entorno familiar: personas mayores, con discapacidad o en situación de dependencia que estén sujetas a la tutela, guardia o custodia de la mujer agredida. Se regula también que las madres cuyos hijos hayan sido asesinados con la intención de dañarles, ya sea por su pareja o expareja, sean también víctimas.

- El nuevo texto detalla y amplía las cuatro formas de la violencia reconocidas: física, psicológica, económica y sexual. Se identifican así las agresiones y abusos sexuales contra las mujeres, la violencia contra sus derechos sexuales y reproductivos, la trata, el matrimonio precoz o forzado y las violencias originadas por la aplicación de tradiciones culturales que atenten contra sus derechos.

- También se contemplan en la normativa actos violentos como los feminicidios, el asesinato ejercido en el ámbito de la prostitución y la trata, el acoso sexual cualquiera que sea el ámbito en el que se produzca, incluido el laboral, o la explotación sexual de mujeres y

niñas y la mutilación genital femenina, aun con consentimiento de la víctima.

- Se persigue la formación especializada, a fin de que el personal de la Administración pública que preste atención a las víctimas esté formado en violencia de género de forma obligatoria.

- También se dispondrá de cursos de formación para quienes presten atención a los agresores y para el personal que pudiera formar parte de las comisiones de investigación y tratamiento de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

- Se legisla sobre la ciberviolencia, la pornografía no consentida, los insultos y el acoso por motivos de género, la extorsión sexual, la difusión de imágenes de la víctima y las amenazas de violación y muerte, contemplándose, asimismo, la violencia ejercida a través de los medios de comunicación o publicidad.

- La norma tiene como objetivo potenciar la investigación. Se prevén asimismo actuaciones dirigidas a la población masculina, con especial atención a los jóvenes, destinadas a reforzar la sensibilización y prevención e la violencia de género.

En este contexto de cambio normativo en la materia y de impulso de medidas adicionales de protección a las mujeres víctimas de violencia, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno iniciar una actuación de oficio y dirigirse al Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales, solicitándole que valorase las nuevas medidas en materia de igualdad y violencia de género promovidas en Andalucía, y, si veía oportuno realizar las actuaciones precisas para introducirlas en la normativa foral correspondiente, adaptando esta, y que informase acerca de otras medidas destacadas que se considerase oportuno indicar y que estuviese previsto implantar, que contribuirían al fin pretendido.

La Consejera de Relaciones Ciudadanas e Institucionales remitió un informe en el que, entre otras cuestiones, indicaba que las medidas en materia de igualdad y violencia de género estaban incluidas en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia de las mujeres:

a Respecto a la consideración de violencia de género, los artículos 1 y 2 de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, disponen que las medidas contempladas en la misma serán de aplicación a las mujeres que vivan o trabajen en la Comunidad Foral de Navarra y que se encuentren en una situación de violencia de género, a sus hijas e hijos menores y, en su caso, a otros familiares convivientes que sean víctimas de dicha situación de violencia.

b En relación a la acreditación de víctima de violencia, el artículo 4 de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, dispone que la situación de violencia de género puede acreditarse por alguna de las siguientes modalidades: sentencia firme de cualquier orden jurisdiccional que celare que la mujer sufrió violencia, orden de protección o resolución judicial que hubiera acordado la adopción de medidas cautelares de protección a la víctima en vigor, informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de violencia, acta de la autoridad policial que acredite la existencia de indicios razonables sobre la condición de víctima de trata de seres humanos en los caso de trata de mujeres con fines de explotación sexual, certificación y/o informe de los servicios de acogida de la Administración Pública competente, informe de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social, en los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

c Respecto a las formas de violencia, el artículo 3 de la Ley Foral 14/2015, contempla determinadas manifestaciones de la violencia, las cuales tienen como consecuencia un daño o sufrimiento de naturaleza física, sexual, psico-

lógica o económica, derivado entre otros de la violencia física, psicológica, económica o sexual.

d En relación a la formación especializada, señalaba que los artículos 11, 16, 22, 23, 28, 36, 40, 41, 42, 58, 64, 66, 73 y 78, hacen referencia a la formación de los profesionales con responsabilidad directa en la detección de la violencia y en los recursos de atención, protección y justicia.

e Respecto a la importancia de la investigación, el título II de la reiterada Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, desarrolla las medidas de investigación (artículo 7) así como las medidas de prevención en el ámbito educativo (artículo 10) y el título IX, las medidas para la reparación del daño, entre las que se encuentran la disposición de recursos de intervención con agresores (artículo 71).

Por último, concluía el informe señalando que, en garantía del cumplimiento de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, se ha elaborado un Plan de Acción de la Ley y cinco Planes Sectoriales. Dicho Plan de Acción se estructura en torno a cuatro ejes estratégicos:

- Un primer eje, denominado "Cambio de Valores y Generación de Condiciones para una vida libre de violencias contra las mujeres", donde se incorporan las medidas relacionadas con la investigación, la prevención y la sensibilización.

- Un segundo eje, denominado la "Atención integral a las mujeres y a sus hijas e hijos", donde se recogen aquellas medidas relacionadas con la detección, atención, protección, justicia y reparación para las mujeres que enfrentan esta violencia.

- Un tercer eje, titulado "Formación profesional para la identificación y abordaje de las violencias contra las mujeres", desde el que se vehiculiza el artículo 74 de la Ley, que hace referencia a la formación profesional permanente. La formación profesional es la condición para poder trabajar en el marco de esta Ley Foral, desde el cambio de enfoque que ésta incorpora.

- Un cuarto eje, definido como "Coordinación entre las distintas instituciones con competencias en las materias previstas en Ley Foral 14/2015", donde se exponen las medidas relacionadas con la colaboración interinstitucional necesaria para dar cumplimiento al artículo 77 de dicha Ley.

Dicho Plan de Acción se viene desarrollando a través de planes sectoriales anuales, cuya aprobación y seguimiento se lleva a cabo por la Comisión Interdepartamental para la igualdad entre mujeres y hombres y por la Comisión técnica de seguimiento, conformadas por las direcciones generales y direcciones gerentes y personal técnico respectivamente de los departamentos de Gobierno de Navarra con implicación en la materia. Además, dicho Plan de Acción de desarrollo de la Ley Foral 14/2015 incluye evaluar la eficacia e impacto de las medidas aplicadas para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, como garantía de cumplimiento de la citada Ley Foral.

A la vista del análisis que se realizaba en el informe remitido, así como de las actuaciones previstas en el Plan de Acción de Desarrollo de la Ley Foral 14/2015, de 10 abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a sus actuaciones.

4.2.20. Atención sanitaria a personas extranjeras en situación administrativa irregular.

Administraciones e instituciones destinatarias: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

El 18 de octubre de 2018 el Defensor del Pueblo de Navarra recibió a una representación de Médicos del Mundo Navarra, Plataforma Navarra de Salud-Nafarroako Osasun Plataforma, Sos Racismo Nafarroa y Plataforma Papeles y Derechos Denontzat, que acudió para expresar su preocupación por las trabas que encuentra el colectivo de personas extranjeras en situación administrativa irregular para ejercer su derecho a la asistencia sanitaria.

En el curso de la reunión mantenida, las asociaciones asistentes expusieron que, a pesar de la aprobación del Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud, persiste en Navarra la problemática a que se ha hecho referencia e, incluso, que ha podido verse agravada en determinados aspectos.

Según expusieron, la aplicación de la citada norma legal estaría burocratizando y dilatando el reconocimiento del derecho a la atención sanitaria, con el consiguiente efecto negativo y perjudicial para el colectivo de personas inmigrantes.

Señalaron que, a pesar de que la citada norma proclama el acceso universal al sistema nacional de salud, ese objetivo, actualmente, no ha sido conseguido.

Concretamente, los aspectos de disconformidad que trasladaron fueron los siguientes:

a La relevancia que se da para el reconocimiento del derecho a la acreditación de un periodo de residencia previa de tres meses.

   A este respecto, las asociaciones que acudieron a la institución señalaron que, conforme al artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, el reconocimiento procede sin necesidad de que transcurra tal plazo (desde el primer día), por lo que entienden que en este extremo se está ante un retroceso.

b La existencia de un complejo procedimiento de reconocimiento del derecho, en aplicación de las previsiones del decreto-ley antes citado. En relación con el colectivo de personas sin residencia legal en España, se distinguen dos tipos de situaciones, según el citado periodo previo de residencia, aplicándose en ambos casos un procedimiento excesivamente complejo y burocratizado, que acaba por afectar al ejercicio del derecho.

   Según manifestaron, este colectivo es especialmente vulnerable, y, en la mayor parte de las ocasiones, la necesidad de asistencia a centros sanitarios se presenta de forma inmediata, sin que sea adecuado condicionar al derecho a tales procedimientos administrativos previos. En todo caso, estos debieran ser lo más sencillos, rápidos y accesibles para los interesados, convirtiéndose de otro modo en un obstáculo.

c La emisión de facturas o prefacturas en el servicio de urgencias sanitarias, que, en el caso del colectivo inmigrante, se convierte en un elemento disuasorio para la utilización del servicio. A este respecto, expusieron, a modo de ejemplo, un caso reciente, referente a una chica que acudió al servicio de urgencias con problemas abdominales, y a la que se le expidió un documento de facturación por importe de 300 euros.

   Según señalaron, el Departamento de Salud les indicó que las citadas facturas no se recaudan finalmente. Sin embargo, como se ha apuntado, la pura emisión del documento al ciudadano afectado puede resultar disuasoria, tanto para él como para otras personas del colectivo o comunidad inmigrante.

   En la reunión mantenida con el Defensor del Pueblo de Navarra, los asistentes comunicaron que habían tenido recientemente un encuentro con los responsables del Departa-

mento de Salud, para trasladarles directamente su preocupación y reclamaciones.

El Defensor del Pueblo de Navarra estimó preciso dirigirse al Departamento de Salud, y le solicitó la siguiente documentación:

a Los documentos referentes a los procedimientos establecidos para el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria del colectivo de personas inmigrantes en situación irregular (normas, instrucciones, protocolos, etcétera).

b Informe sobre las medidas implantadas o que esté previsto implantar a fin de agilizar en todo lo posible el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria del citado colectivo.

c Informe acerca de la facturación de servicios, o emisión de documentos previos vinculados a dicha facturación, al colectivo de personas inmigrantes y, en su caso, las razones de ello, así como el número de facturas, o similares, emitidas a personas extranjeras sin derecho a la cobertura sanitaria por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea desde el 1 de enero de 2018 hasta el 15 de octubre de 2018, desglosadas por atención primaria, atención especializada y atención de urgencias.

Ante esta solicitud, el Departamento de Salud emitió informe en el que, en primer lugar, manifestaba que "el Sistema Navarro de Salud Osasunbidea presta en todo caso la asistencia sanitaria que proceda a toda la ciudadanía que lo necesite con independencia de su situación administrativa, su residencia o su cobertura".

En segundo lugar, expuso también que, en febrero de 2018, el Tribunal Constitucional dictó las sentencias 17/2018 y 18/2018, por las que se declararon inconstitucionales y nulas 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, y determinados artículos y disposiciones del Decreto Foral 117/2012, de 31 de octubre, por el que se modifica el Decreto Foral 640/1996, de 18 de noviembre, por el que se establecen el procedimiento y las condiciones para el acceso a las prestaciones del régimen de universalización de la asistencia sanitaria pública en la Comunidad Foral de Navarra.

En ellas, el Tribunal Constitucional argumentaba que "la determinación de la condición de asegurado y beneficiario del Sistema establecida en el art. 3 de la Ley 16/2003, cumple la doble exigencia de ser formal y materialmente básica (SSTC 134/20 17, FFJ 5 y 6, 140/2017, FJ 2 y 2/2018, FJ 3b), habiendo sostenido, asimismo, este Tribunal que "la normativa básica estatal cierra toda posibilidad a las normas autonómicas de desarrollo para configurar un sistema de acceso a las prestaciones sanitarias que no atienda a los conceptos de asegurado o de beneficiario que han establecido las bases recogidas en el tantas veces citado art. 3 de la Ley 16/2003, a excepción del supuesto residual de la suscripción del convenio especial previsto en el apartado quinto del citado precepto" (SSTC 134/20 17, FJ 5 y 145/201 7, FJ 2)."

Desde el Departamento de Salud ya se había movilizado una actuación tendente a que desde el Gobierno central se modificase el Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud, para que devolviese a este colectivo de personas el acceso a la asistencia sanitaria del Sistema Nacional de Salud. Fruto de dicha movilización y del cambio de Gobierno en el ámbito estatal, se aprobó el Real Decreto Ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud, que supuso volver a reconocer a los inmigrantes residentes en España en situación irregular el acceso a la asistencia sanitaria del Sistema Nacional de Salud. Esta norma supuso un cambio radical en la situación de asistencia sanitaria universalizada incluyendo a un colectivo de personas residentes que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad.

Tras esta introducción, el Departamento contestó a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo de Navarra en los siguientes términos:

"a) Los documentos referentes a los procedimientos establecidos para el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria del colectivo de personas inmigrantes en situación irregular (normas, instrucciones, protocolos, etcétera).

En relación con la aplicación del Real Decreto Ley 7/2018 se formó un grupo de trabajo con profesionales especialistas de la Sección de Tarjeta Individual Sanitaria, de la Gerencia de Atención Primaria y de la Secretaría General Técnica que elaboró un documento titulado "Trámites para el acceso universal al Sistema Nacional de Salud Real Decreto Ley 7/2018" sobre el procedimiento y modelos de solicitud e.

Además, este grupo llevó a cabo cuatro sesiones formativas al personal de las unidades de trabajo social, admisión y facturación de las tres áreas de salud con la siguiente calendarización:

- 15 de octubre en el Hospital García Orcoyen de Estella.
- 22 y 24 de octubre en el Complejo Hospitalario de Navarra.
- 26 de octubre en el Hospital Reina Sofía de Tudela.

b) Informe sobre las medidas implantadas o que esté previsto implantar a fin de agilizar en todo lo posible el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria del citado colectivo.

El número de personas con residencia en Navarra que habían accedido de forma gratuita a la asistencia sanitaria prestada por el sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra con cargo a los Presupuestos Generales de Navarra, con anterioridad al Real Decreto Ley 7/2018, ascendía a más de 8.000.

Por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ya se ha regularizado, de oficio, el acceso al Sistema Nacional de Salud a través de la nueva vía reconocida por el Real Decreto Ley 7/2018 a un total de 4131 personas, y a otras 190 personas se les ha regularizado la situación por otra vía. Respecto del resto de personas se va a continuar con la revisión y, en su caso, regularización de oficio.

Es decir, para las personas que accedieron en virtud de la Ley Foral 18/2013 se está tramitando de forma automática el acceso por la vía del Real Decreto Ley 7/2018 sin necesidad de que tengan que realizar actuación alguna.

Más allá de estas personas se han recibido y tramitado 562 nuevas solicitudes de conformidad con lo previsto en el artículo 3.ter. incluido en la Ley 16/2003 por mor del Real Decreto Ley 7/2018. Según los datos que tenemos Navarra es de las pocas comunidades autónomas que ya ha empezado a reconocer el derecho en virtud de esta vía, vía de acceso que supone la atención de estas personas en todo el Sistema Nacional de Salud.

c) Informe acerca de la facturación de servicios, o emisión de documentos previos vinculados a dicha facturación, al colectivo de personas inmigrantes y, en su caso, las razones de ello, así como el número de facturas, o similares, emitidas a personas extranjeras sin derecho a la cobertura sanitaria por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea desde el 1 de enero de 2018 hasta el 15 de octubre de 2018, desglosadas por atención primaria, atención especializada y atención de urgencias.

Dentro de las unidades de facturación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se encuentra la de proceder a la facturación de las atenciones dispensadas en los centros del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y que no esté cubiertas por el SNS-O y en concreto aquellas en las que pudiera existir un tercero obligado al pago o que el responsable fuera el mismo usuario atendido, por carecer de cualquier tipo de aseguramiento y/o cobertura privada.

El proceso de facturación se inicia en la admisión de los distintos centros del SNS-O por el personal de Admisión que identifica y tipifica la atención a dispensar, en base a la consideración de los pacientes con algún tipo de cobertura o de "pacientes privados".

Una vez identificado y asignado el tipo de usuario (facturable o no) se procede a la emisión de un documento que justifica esta calificación, que es el Parte de Asistencia (PA) en Atención Primaria y el Documento de pre-facturación en Atención Especializada. Estos documentos a la vez que informativos, son la base para el posterior inicio del proceso de facturación.

Dentro del proceso de facturación y una vez recibida la documentación en las unidades de facturación, se procede al análisis individual de los PA que pueden ser finalmente facturables, recabando información y no todos ellos acaban en la emisión de una factura.

Así y tomando como referencia los pacientes tipificados como "Tipo usuario 3-Privados", comentar que en este grupo se englobaría tanto a las personas pertenecientes al colectivo de personas inmigrantes, (sin cobertura hasta el momento de realizar los trámites para su regularización), como a un grupo amplio de pacientes entre los que se encuentran las personas extranjeras sin derecho a la cobertura sanitaria por el SNS-O pero con una posible cobertura por un seguro privado y que proporcionan un domicilio en otro país.

Según información facilitada por las unidades de facturación en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 15 de octubre de 2018, no se ha procedido a facturar ninguna atención a pacientes extranjeros que hayan sido identificados como residentes en situación irregular, aunque sí que se ha procedido a la emisión de PA, en el momento de la recepción y de la citación del paciente, para su posterior remisión a la consulta de la Trabajadora Social Sanitaria (paso necesario para valorar y asignar la cobertura sanitaria por parte del SNS-O) y para la atención en consulta de médico y/o de enfermería.

En atención primaria el número de partes de asistencia recibidos en las unidades de facturación y que no ha finalizado en la emisión de factura son:

		Urgencias	Consultas Varios
Atención Primaria	983	251	72
HGO-AP Estella	145		
HRS-AP Tudela	485	81	31

De los partes de asistencias generados para consultas y que no han sido facturados 800 corresponden a consulta de Trabajador Social Sanitario.

En atención primaria las atenciones a otros pacientes privados sin derecho a cobertura sanitaria por el SNS-O que han sido facturadas por conceptos son las siguientes:

		Urgencias	Consultas Varios
Atención Primaria	139	395	27
HGO-AP Estella	93	81	31
HRS-AP Tudela	13	13	

En asistencia especializada el número de documentos de pre-facturación recibidos en las unidades de facturación y que no han finalizado en la emisión de factura son:

		Urgencias	Consultas Varios
CHN	1.965	267	39
HGO		61	
HRS	131	143	8

En asistencia especializada las atenciones a otros pacientes privados sin derecho a cobertura sanitaria por el SNS-O que han sido facturadas por conceptos son las siguientes":

		Urgencias	Consultas Varios
CHN	11	193	8
HGO	4	58	2
HRS	2	35	1

A tenor de la información y datos proporcionados por el Departamento de Salud, el Defensor del Pueblo de Navarra señaló lo siguiente:

a La voluntad del Parlamento de Navarra, expresada en el artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, es que el derecho a la asistencia sanitaria pública se reconozca a todas las personas residentes en los municipios de Navarra, incluidas las personas inmigrantes, independientemente de su situación legal o administrativa. No se aprecia en la citada ley foral que el reconocimiento del derecho se condicione a un determinado periodo previo de residencia en Navarra.

b El Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud (aprobado con posterioridad a la sentencia del Tribunal Constitucional que declaró la inconstitucionalidad de la Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero, por la que se reconoció a las personas residentes en Navarra el derecho de acceso a la asistencia sanitaria gratuita del sistema público de Navarra, norma con una contenido sustancialmente similar a la referida en el apartado anterior), en su artículo primero, introduce varias modificaciones de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud. En concreto, el artículo 3 establece el criterio de la residencia en el territorio español como determinante del reconocimiento del derecho (apartado primero), y señala [apartado segundo, letra c)], como uno de los supuestos contemplados para hacer efectivo el derecho, el de "ser persona extranjera y con residencia legal y habitual en el territorio español".

c El artículo 3 ter de la Ley 16/2003 declara que las personas extranjeras no registradas ni autorizadas como residentes en España tienen derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria en las mismas condiciones que las personas con nacionalidad española. Y encomienda a las comunidades autónomas, en el ámbito de sus competencias, la fijación del procedimiento para la solicitud y expedición del correspondiente documento certificativo del derecho a la asistencia sanitaria.

d Según entiende esta institución, una interpretación conjunta de la Ley Foral 17/2010 y del Real Decreto-ley lleva a concluir que el requisito de empadronamiento a que se refería la documentación que se nos había remitido (a fin de acreditar la residencia y, por lo tanto, el reconocimiento del derecho por la vía "or-

dinaria") debiera exigirse sin necesidad de que el mismo se refiera a un periodo mínimo de duración (tres meses, en este caso). A este respecto, ni la norma foral, ni la norma estatal, establecen ese condicionamiento temporal, viniendo a referir, como se ha expuesto, al criterio de la "residencia" (ley foral) o de la "residencia habitual" (norma estatal).

e De conformidad con la Ley de Bases de Régimen Local, "todo español o extranjero que viva en territorio español deberá estar empadronado en el Municipio en el que resida habitualmente" (artículo 15.1), que "la condición de residente se adquiere en el momento de realizar la inscripción en el Padrón" (artículo 16.1) y que "el Padrón municipal tiene carácter de documento público y fehaciente para todos los efectos administrativos" (artículo 17.1).

f La interpretación aquí sostenida es coherente con lo señalado en la exposición de motivos del Real Decreto-ley, pues, según se concluye, es voluntad del mismo regresar a un sistema de universalidad en la atención sanitaria y revertir las modificaciones introducidas en la normativa estatal que habían impedido los efectos del reconocimiento del principio de universalidad contenido en normas autonómicas (entre ellas, la Ley Foral 17/2010 o la Ley Foral 8/2013, objeto esta última de anulación por parte del Tribunal Constitucional).

En este sentido, en la exposición de motivos de la norma estatal se recoge que el acceso al Sistema Nacional de Salud en condiciones de equidad y de universalidad es un derecho primordial de toda persona. La garantía del ejercicio de este derecho y la protección efectiva de la salud de la ciudadanía cobra aún mayor importancia cuando quienes se ven privados de una asistencia sanitaria normalizada son colectivos de una especial vulnerabilidad, amenazados por la exclusión social, como es el caso de la población extranjera no registrada ni autorizada a residir en España.

g En consecuencia, en la medida en que la ley foral no condiciona el derecho a un periodo de residencia previo -y máxime cuando no se aprecia incluido el mismo en la norma estatal-, se debe dejar sin efecto esta restricción, que puede llegar a ser perjudicial para los derechos de algunos ciudadanos extranjeros residentes en Navarra.

Con un carácter más general, en línea con lo solicitado por las asociaciones que acudieron al Defensor del Pueblo de Navarra, este recomendó que se simplificara y agilizara en todo lo posible la tramitación de los procedimientos de reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria del colectivo al que se refiere esta actuación.

Se trataría de un criterio general aplicable a las distintas modalidades de procedimientos que se derivan de la aplicación de la normativa vigente, ordinarios o especiales, en función de las distintas situaciones contempladas en la misma.

Según entendió la institución, por la naturaleza del derecho comprometido, la tramitación de los procedimientos administrativos conducentes a su reconocimiento, y la exigencia de trámites formales, debería reducirse a la mínima expresión, eliminando en todo lo posible una burocratización excesiva.

Finalmente, se recomendó que, salvo en los casos en que proceda el cobro de la asistencia sanitaria conforme a la normativa vigente, se evite la expedición a personas del colectivo inmigrante de facturas, prefacturas o documentos de similar naturaleza relativos al coste del servicio.

La emisión de dichos documentos (en tanto en cuanto contengan referencias al coste del servicio), aun cuando no llegue a ejecutarse mediante cobro, podría tener un efecto disuasorio en el acceso a la asistencia sanitaria para personas particularmente desfavorecidas, por lo

que debería procurar evitarse habiendo la Administración sanitaria de arbitrar las medidas oportunas a tal fin.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente recomendación:

"Recomendar al Departamento de Salud, en relación con el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria de las personas inmigrantes en situación administrativa irregular, que:

a No exija, en el caso de las personas que acrediten su residencia en Navarra mediante el correspondiente empadronamiento, un periodo previo de tres meses.

b Se simplifiquen y agilicen los procedimientos de reconocimiento del derecho, sin trámites innecesarios o que puedan evitarse.

c Se evite la expedición de facturas, prefacturas, PA o documentos de similar naturaleza relativos al coste del servicio."

En contestación a dicha recomendación, el Departamento de Salud informó literalmente lo siguiente:

a "No exija, en el caso de las personas que acrediten su residencia en Navarra mediante el correspondiente empadronamiento, un periodo previo de tres meses.

El Departamento de Salud del Gobierno de Navarra no exige un empadronamiento de tres meses para el reconocimiento del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria a las personas extranjeras que no tengan su residencia legal en territorio español.

El Departamento de Salud, en cumplimiento del Real Decreto Ley 7/2018, de conformidad con la redacción dada por dicha norma al artículo 3.ter de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud está reconociendo el derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria a las personas extranjeras que no tengan su residencia legal en territorio español sin necesidad de informe previo favorable de las trabajadoras sociales de los Centros de Salud para aquellas personas que acrediten residencia en España (más de 90 días de permanencia en el país) y con informe favorable en el caso de que estén en una situación de estancia temporal (menos de 90 días). Todo ello siempre que se cumplan el resto de requisitos recogidos en la citada norma.

Consideramos importante distinguir la situación de residencia de la situación de estancia temporal y a estos efectos el citado artículo 3.ter se remite expresamente a la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social (y no a otras normas sobre la condición de residente).

Pues bien, la citada Ley Orgánica 4/2000 hace una distinción clara entre lo que considera residencia y lo que considera estancia. Así el artículo 30 define la estancia, con carácter general, como la permanencia en territorio español por un período de tiempo no superior a 90 días. Es por ello por lo que, de conformidad con lo previsto en el artículo 3.ter y en las recomendaciones del Ministerio competente en materia de sanidad, en los casos de que el solicitante del reconocimiento no tenga la consideración a estos efectos de residente se debe de emitir un informe por las trabajadoras sociales de los centros de salud.

Prueba de que el Departamento de Salud no exige la residencia en Navarra para reconocer el derecho es que de las 1129 personas que a día de 27 de febrero de 2019 habían obtenido el reconocimiento por esta vía 610 estaban en situación de estancia (periodo de menos de 90 días en territorio español). Una prueba más es que a la citada fecha única-

mente se ha negado el reconocimiento a una persona por ser el informe de la trabajadora social desfavorable.

b Se simplifiquen y agilicen los procedimientos de reconocimiento del derecho, sin trámites innecesarios o que puedan evitarse.

Previamente a pronunciarnos sobre esta recomendación le informamos que hemos observado que en su escrito de 6 de febrero de 2019 nada se contiene sobre lo informado por nuestra parte en el escrito de 18 de enero de 2019 en el punto relativo a "Informe sobre medidas implantadas o que esté previsto implantar a fin de garantizar en todo lo posible el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria del citado colectivo.".

En este punto hacíamos especial hincapié al esfuerzo acometido por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en concreto por el equipo de la Sección de la Tarjeta Individual Sanitaria, para regularizar, uno por uno, a un total de 5.126 usuarios (dato a 27 de febrero de 2019) que tuvieron acceso por la vía de la Ley Foral 8/2013, por la vía del convenio especial y por la vía de los colectivos de menores de edad y embarazadas, a quienes se ha regularizado incluyéndoles en la nueva vía de acceso sin necesidad de que hagan ningún trámite. Entendemos que este ha sido un buen ejercicio de simplificación y agilización.

Respecto de los nuevos solicitantes en primer lugar hay que decir que no se han establecido nuevos trámites ni más requisitos documentales que los que ya se pedían cuando la vía de acceso era la de la Ley Foral 8/2013, es decir: consulta con trabajo social, solicitud del interesado, acreditación de residencia y posterior remisión a la Sección de la TIS para su alta en las bases de datos correspondientes.

En segundo lugar procede citar el documento denominado "No dejar a nadie atrás" elaborado por la Red de Denuncia y Resistencia al RDL 16/2012(REDER), integrada por más de 300 colectivos, movimientos, organizaciones y personas implicadas en la defensa del acceso universal a la salud y la denuncia de su incumplimiento donde se vienen a recoger los principales problemas respecto del déficit de la atención universal sanitaria generados por el Real Decreto Ley 7/2018.En dicho documento se señala como uno de los problemas el que el empadronamiento está suponiendo una barrera documental al acceso al SNS. En este punto el documento recoge expresamente que "Así, hace tiempo que algunas comunidades autónomas, como la Comunidad Foral de Navarra o la Comunitat Valenciana, se aceptan como prueba, entre otros, los certificados de escolarización de las hijas o hijos o las declaraciones responsables de vecinas y vecinos, lo cual ha contribuido sustancialmente a minimizar los casos de exclusión.".

En nuestro manual o protocolo de atención, que le remitimos con anterioridad, respecto de este asunto se establece lo siguiente "En el caso de que la persona solicitante no pueda acreditar su residencia mediante el correspondiente volante de empadronamiento por existir alguna imposibilidad para ello (ausencia de domicilio, otros...) se podrá recabar la acreditación de residencia efectiva previa con una antelación mínima de tres meses aportando documentos oficiales de cualquier administración, tales como: carta de viaje expedida por el consulado, inscripciones en colegios, registro de visitas a servicios sociales, documento expedido por ONGs, etc."

Es decir, el Departamento de Salud recoge en su manual determinadas facilidades para los solicitantes (más incluso que las recogidas en el documento de REDER) que en palabras de la citada Red contribuyen "sustancialmente a minimizar los casos de exclusión."

El documento de REDER recoge también como aspecto de mejora la importancia de flexibilizar los requisitos administrativos, en concreto señala como un problema el que algunas Comunidades exigen que el certificado de no exportación del derecho respecto de ciudadanos de la UE y que esto puede generar que se tengan que desplazar a sus estados de origen para pedirlo.

En nuestro caso, como recoge nuestro manual, únicamente pedimos, para ciudadanos europeos, que se acredite que se ha solicitado el certificado de no exportación del derecho a la tarjeta sanitaria europea. Para los ciudadanos extracomunitarios, donde no hay posibilidad a priori de exportar el derecho, se exige únicamente una declaración jurada.

Como puede observar hemos tratado de implantar al máximo la simplificación, la agilización y la eliminación de barreras documentales y creemos que el procedimiento que estamos aplicando está orientado en pro de esas metas, como así vienen a avalar entidades externas. No obstante, estamos abiertos a cualquier sugerencia, propuesta o cambio concreto, siempre dentro de la legalidad vigente.

c Se evite la expedición de facturas, prefacturas, PA o documentos de similar naturaleza relativos al coste del servicio.

En los Servicios de Urgencias del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, tanto de Atención Especializada como de Atención Primaria, se presta atención en igualdad de condiciones a todas las personas que precisan atención sanitaria urgente. El circuito de atención a los pacientes que acuden para ser atendidos en el Servicio de Urgencias es el siguiente:

En Admisión cuando se recibe a las personas que requieren atención urgente se les solicita la TIS u otro documento de identificación, y se les pregunta acerca del motivo que genera la visita (enfermedad o accidente) para proceder a asignar el tipo de usuario y la cobertura sanitaria que corresponda.

Si no dispone de TIS ni de documento de identificación, en Atención Primaria se genera un parte de asistencia que se envía a la Unidad de Facturación, y a trabajo social del Centro si se trata de un residente en situación irregular (en el caso de que trabajo social acredite la condición de residente en situación irregular se le cita para tramitar la TIS y comunica a facturación para que no emita ningún documento) y en Asistencia Especializada se procede a recoger los datos de identificación que proporciona la persona, asignándole un "tipo de usuario 3" privado, y entregándole en ese momento, un impreso que se genera automáticamente (no una factura ni prefactura). Se adjunta modelo de impreso que se entrega. Doc. 1

En él se le informa de que debe ponerse en contacto con la unidad de prefacturación, (por teléfono, e-mail, fax...etc.), para proporcionar los datos relativos a la cobertura sanitaria que posea, así como que si no dispone de cobertura sanitaria puede concertar cita con la Unidad de Trabajo Social de su Centro de Atención Primaria.

Esta forma de proceder se realiza con la totalidad de los pacientes que acuden a los Servicios de Urgencias donde se atiende a todo aquel que solicita atención sanitara, en igualdad de condiciones. En el caso de "pacientes privados" (sin cobertura sanitaria por el Sistema público) y que puede darse el caso de que posea un seguro de viaje, un seguro privado o cualquier otra forma de cobertura no pública".

De forma posterior a la atención sanitaria y desde pre-facturación, en unos casos, o

desde las Unidades de Facturación en otros, se ponen en contacto con todas aquellas personas que no han facilitado datos y se les indica la forma de proceder para regularizar su situación.

Ha podido darse el caso, si no se ha podido contactar de forma telefónica, que se haya enviado la hoja de aviso o notificación con la finalidad de que se pongan en contacto con el centro sanitario, informándoles de que "por la presente le comunicamos que tenemos pendiente el envío de la factura correspondiente a las asistencias médicas recibidas por Ud. en este centro". Se adjunta modelo de impreso que se envía. Doc. 2

Dejar claro que en ningún momento se ha procedido de manera distinta con estas personas que con el resto de las personas atendidas y que no han facilitado los datos solicitados y comentar, además, que es difícil discernir de entre las personas que acuden a recibir atención urgente, a aquellas que se encuentran en situación administrativa irregular.

En reciente reunión mantenida con representantes de Médicos del Mundo y de la Plataforma Papeles y Derechos Denontzat nos trasladaron un caso de una paciente a la que se había remitido una factura por un proceso de parto. Desde el Departamento nos ofrecimos a que cualquier error que se produjera en este ámbito se nos trasladase directamente para su corrección."

A la vista de la contestación remitida por el Departamento de Salud, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró **no aceptada la recomendación** y dio por finalizadas sus actuaciones.

4.2.21. Protección a mujeres víctimas de violencia de género.

Administraciones destinatarias: Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales y Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

Materia: Violencia de género.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Por distintos medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de las noticias publicadas sobre la protección que la Policía Foral de Navarra dispensa a mujeres víctimas de violencia género (304 mujeres, cinco de ellas menores, según los datos publicados).

Por ello el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y al Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales y solicitándoles información acerca de:

a El número de mujeres víctimas de violencia de género en Navarra protegidas por la Policía Foral de Navarra, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de octubre de 2018 (desglosado por años), en función de: situaciones de riesgo alto, situaciones de riesgo medio, situaciones de riesgo bajo, situaciones de riesgo no apreciado, casos de menores de edad.

b Una descripción general de las medidas implantadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra orientadas a la detección y atención de la violencia contra las mujeres (artículos 20 y siguientes de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril). En particular, indicación de los mecanismos de coordinación habilitados al fin pretendido.

c Cualquier otra información que se considerase relevante facilitar en relación con la violencia de género (medidas recientemente implantadas, actuaciones previstas, etcétera).

A) El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, remitió un informe elaborado por la Policía Foral de Navarra, en el que se indicaba lo siguiente:

a "En relación con el número de mujeres víctimas de violencia de género en Navarra protegidas por la Policía Foral de Navarra, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de octubre de 2018 (desglosado por años), en función de: situaciones de riesgo alto, situaciones de riesgo medio, situaciones de riesgo bajo, situaciones de riesgo no apreciado, casos de menores de edad:

Los datos de que se dispone, recogidos en el enlace web http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/violencia-contra-la-mujer/estadisticas son los siguientes:

	31-12-2018	2017	2016	2015
TOTAL	294	345	361	266
En riesgo alto	1	2		
En riesgo medio	29	33	30	15
En riesgo bajo	131	139	72	60
En riesgo no apreciado	133	171	258	191
Menores de edad **				

** *Indicar que la Policía Foral no dispone de los datos relativos al número de menores atendidos en las fechas señaladas ya que la aplicación informática VIOGEN, no facilita dichos datos de menores por fechas concretas.*

a Las principales medidas implantadas y actuaciones previstas son las siguientes:

La Policía Foral de Navarra cuenta con un equipo de atención especializado en su unidad central con sede en Pamplona que son los componentes de la Brigada Asistencial. A fecha de la elaboración de este informe está compuesta por 15 personas.

Asimismo, cuenta con un equipo de atención a casos de violencia de género y doméstica con sede en la ciudad de Tudela. En esta última ciudad la atención es prestada por los componentes de la Oficina de Atención Policial, 10 personas, así como por personal del Grupo de Policía Judicial de Tudela, conformado por 14 personas.

Complementariamente a estas personas, en las Comisarías de Pamplona, Estella, Tafalla, Alsasua, Sangüesa, Tudela y Elizondo se cuenta con 2 policías especializados en el seguimiento a las víctimas de violencia para garantizar una protección efectiva durante todo el proceso de situación de riesgo para la mujer.

La Protección de la Mujer de violencia se lleva a cabo según las directrices establecidas en la Instrucción 7/2016, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se establece un nuevo protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género (Ley Orgánica 1/2004) y de gestión de la seguridad de las víctimas.

Para dar cumplimiento a la sistemática establecida en la referida instrucción además de las unidades anteriormente referidas, están involucradas en labores de protección y Atención Ciudadana, así como personal de la División de Protección de Autoridades.

Indicar que el sistema VIOGEN con el que Policía Foral lleva trabajando desde el año 2011 permite una coordinación efectiva entre todos los cuerpos de Policía que llevan a cabo servicios relacionados con la atención a la mujer víctima de violencia.

Asimismo, se han realizado reuniones de intercambio de buenas prácticas con las policías locales que realizan estas funciones, para identificar áreas de mejora, resolución de dudas e informar de las principales novedades en violencia contra las mujeres.

Anualmente se desarrollan acciones formativas dirigidas a dar formación básica o especializada al personal que tiene entre sus funciones la atención a las mujeres víctimas de violencia.

Asimismo, se han desarrollado jornadas de sensibilización bien a alumnos de centros escolares de la Comunidad Foral de Navarra, bien a colectivos de mujeres víctimas de violencia.

Durante el año 2018 los servicios que presta en esta materia la policía Foral, estando en la actualidad a la espera de obtener el informe correspondiente al objeto de identificar acciones de mejora.

Finalmente, indicar que se han llevado a cabo actuaciones de reforma y mejora de los espacios en los que se lleva a cabo la atención a la mujer víctima de violencia en dependencias policiales, así como a los hijos acompañantes. También se han adquirido vehículos adaptados para poder trasladar con la debida seguridad a mujeres, hijos y policías".

B) El Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales remitió un informe elaborado por el Instituto Navarro para la Igualdad-Nafarroako Berdintasunerako Institutua (INAI-NABI):

b "Descripción general de las medidas implantadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra orientadas a la detección y atención de la violencia contra las mujeres (artículos 20 y siguientes de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril). En particular, indicación de los mecanismos de coordinación habilitados al fin pretendido.

La Ley Foral 14/ 2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres, a diferencia de la normativa estatal, parte del concepto amplio de violencia contra las mujeres, considerando como tal: la violencia en la pareja o expareja, las diferentes manifestaciones de la violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la explotación sexual, el matrimonio a edad temprana, concertado o forzado, la mutilación genital femenina, así como cualquier otra forma de violencia.

Todo ello supone un cambio y desde este nuevo marco normativo, le corresponde al Gobierno de Navarra promover con recursos los derechos de todas las ciudadanas. La atención a la violencia tiene que contemplar las causas y los impactos, es decir, la prevención, atención, justicia y reparación del daño.

Así a través de un proceso participado y de información pública se elaboró el Plan de Acción de la Ley Foral 14/2015, como garantía de cumplimiento de dicha Ley, que recoge los compromisos del Gobierno de Navarra desde que se aprobó en 2016 hasta 2021.

Dicho Plan de Acción se estructura en torno a cuatro ejes estratégicos:

- Un primer eje, denominado "Cambio de Valores y Generación de Condiciones para una vida libre de violencias contra las mujeres",

donde se incorporan las medidas relacionadas con la investigación, la prevención y la sensibilización.

- Un segundo eje, denominado la "Atención integral a las mujeres y a sus hijas e hijos", donde se recogen aquellas medidas relacionadas con la detección, atención, protección, justicia y reparación para las mujeres que enfrentan esta violencia.

- Un tercer eje, titulado "Formación profesional para la identificación y abordaje de las violencias contra las mujeres", desde el que se hace referencia a la formación profesional permanente.

- Un cuarto eje definido como "Coordinación entre las distintas instituciones con competencias en las materias previstas en Ley Foral 14/2015", donde se exponen las medidas relacionadas con colaboración interinstitucional.

El Plan de Acción identifica nueve ámbitos de intervención (investigación, prevención y sensibilización, detección de la violencia, atención y recuperación de las mujeres, actuación policial y protección efectiva, justicia, reparación del daño, formación de profesionales y coordinación interinstitucional), repartidos entre los cuatro ejes estratégicos, a través de los que se concreta la intervención pública en materia de violencia contra las mujeres.

Para cada ámbito de intervención se presentan en el Plan de Acción sus objetivos y medidas, acompañadas de las acciones generales para cada medida.

En el siguiente enlace a Gobierno Abierto se puede acceder al Plan de Acción de la Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra:

https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/planes-y-programas-accion gobierno/plan-accion-desarrollo-ley-foral-142015-10-abril-para

c) Otra información que se considere relevante facilitar en relación con la problemática a que se refiere la actuación (medidas recientemente implantadas, actuaciones previstas, etcétera).

Dentro de este punto debemos resaltar diversas medidas implantadas:

El seguimiento y evaluación vienen establecidos en el propio Plan de Acción, creándose para ello dos comisiones, la Comisión Interdepartamental de Igualdad y la Comisión Técnica, con el impulso y apoyo del INAI/NABI como máximo responsable de su ejecución.

Al inicio de cada año se establece y aprueba el Programa de trabajo anual y se elabora por parte del INAI/NABI un Informe Anual de seguimiento, siendo ambos aprobados por la Comisión Interdepartamental de Igualdad.

Próximamente abordaremos la realización del Informe Anual de Seguimiento de 2018. En él se incluirán las acciones más relevantes realizadas a lo largo del año. Dicho informe recoge los recursos humanos y materiales destinados por la Administración Foral y estatal a la prevención de la violencia contra las mujeres y a la protección de las mujeres víctimas de la misma, así como los datos sobre las medidas de sensibilización y prevención desarrolladas, e información cuantitativa sobre las mujeres atendidas por los recursos de detección, atención integral, protección y justicia.

En este enlace se puede ampliar información:

https://www.navarra.es/home_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/

Del Plan de Acción se desprenden 5 planes sectoriales de los Departamentos de Justicia e Interior, Salud, Educación, Inclusión social, Empleo y Vivienda e Igualdad. En el Informe Anual de Seguimiento se abordan las acciones realizadas de todos los planes sectoriales, y refleja el cumplimiento de los compromisos. Se pueden consultar en el siguiente enlace:

https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/planes-y-programas-accion gobierno/plan-accion-desarrollo-ley-foral-142015-10-abril-para

La Comisión técnica, conformada por representantes de los Departamentos del Gobierno impulsa y apoya técnicamente el desarrollo de sus respectivos planes sectoriales y el seguimiento de los mismos.

Debemos citar también el III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra firmado el 24 de noviembre de 2017 por el Gobierno de Navarra, la Delegación del Gobierno en Navarra, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía Superior de la Comunidad Foral de Navarra de Municipios y Concejos. Sustituye a los acuerdos firmados en 2002 y 2010 para adaptarse a la Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra. El acuerdo incorpora las mejoras producidas en materia de violencia contra las mujeres en los últimos años y pretende ser el marco de colaboración institucional para nuevas actuaciones.

Plantea una intervención coordinada y el establecimiento de procedimientos homogéneos de actuación por parte de los Poderes Públicos, de modo que se garantice una atención integral y protección integral desde los ámbitos sociales, educativos, sanitarios, policiales, jurídicos y judiciales.

Se ha actualizado la Guía para profesionales dentro del Protocolo de actuación conjunta ante la violencia contra las mujeres en Navarra.

https://www.navarra.es/home_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/Coordinacion/Acuerdo+interinstitucional/

Dentro del Plan de Acción se incluye evaluar la eficacia e impacto de las medidas aplicadas para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, como garantía de cumplimiento que marca la propia Ley. En este contexto, es donde Gobierno de Navarra se ha propuesto realizar de forma progresiva una evaluación de los diferentes recursos y servicios de Gobierno de Navarra y otras entidades implicadas en el abordaje de la violencia contra las mujeres, con la finalidad clara de conocer las fortalezas y debilidades de nuestros recursos, concretando áreas de mejora, y conocer en qué medida se alinean con el nuevo enfoque que marca la Ley y con los principios rectores que rigen dicha norma y su Plan de acción.

Durante 2017 se ha llevado a cabo una evaluación de los recursos de atención a la violencia contra las mujeres. Una evaluación externa y objetiva que ha evaluado las ayudas económicas que en materia de violencia contra las mujeres existen en nuestra Comunidad Foral, los recursos de acogida que integran al centro de urgencias, la casa de acogida y los pisos residencia y la asistencia letrada del Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres, conocido como el SAM.

La finalidad de esta evaluación ha sido analizar y valorar estos recursos que llevan años en funcionamiento, así como identificar qué aprendizajes y mejoras es preciso tener en cuenta para que puedan dar una respuesta a las necesidades y expectativas de las mujeres en situación de violencia, promoviendo su recuperación y autonomía. En un ejercicio de responsabilidad y transparencia, pretende aprender de la experiencia práctica de los recursos para perfeccionar su diseño, rendir cuentas sobre los bienes públicos y generar conocimiento que permita orientar la actuación pública a partir de los resultados obtenidos.

En el siguiente enlace se puede consultar el Informe Ejecutivo y el Informe del INAI/NABI.

https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/planes-y-programas-accion gobierno/acciones/resultados-evaluacion-recursos-materia

Por último, ha de señalarse que durante este año 2018 se están evaluando otros tres recursos: el alcance y calidad de la actuación de la Policía Foral de Navarra en materia de violencia contra las mujeres, de la Sección de Asistencia a las víctimas del delito de Navarra y colaboración con los órganos judiciales en materia de violencia contra las mujeres y de los Equipos de atención integral a víctimas de violencia de género, existentes en la Comunidad Foral de Navarra."

A la vista de la información facilitada por los Departamentos de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y de Relaciones Ciudadanas e Institucionales, que incluía tanto datos estadísticos como las medidas implantadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra orientadas a la detección y atención de la violencia contra las mujeres, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en el asunto.

4.2.22. Proliferación de nidos de avispa asiática en Etxabakoitz.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Materia: Seguridad ciudadana.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que se había detectado la presencia de varios nidos de avispa asiática en el barrio de Etxabakoitz, en las inmediaciones de una serie de viviendas y en zonas próximas donde los vecinos desarrollan su vida diaria.

Concretamente se ubicaban, uno, en la zona del parque muy cerca del río; dos, en el paseo del Arga, pero muy próximos a un grupo de edificio de viviendas; y tres más, cerca de un vallado situado en una zona donde los operarios municipales estuvieron realizando recientemente tareas de limpieza de hierbas.

Se exponía en la noticia que los vecinos habían denunciado la situación al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña mediante llamadas, correos electrónicos y comunicaciones personales, pero el problema no había sido resuelto. Los vecinos consideraban que esta problemática afectaba a la seguridad ciudadana y temían la continuidad de la proliferación de nidos, lo que agravaría el problema.

A la vista de la noticia, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para que informase sobre la problemática denunciada y, en su caso, de las medidas adoptadas o que estuviera previsto adoptar al respecto.

El área de Ecología Urbana y Movilidad del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña remitió un informe en el que se exponía que las actuaciones municipales se enmarcan en el plan de actuación de vespa velutina aprobado por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local del Gobierno de Navarra, mediante Resolución 14/2018, de 23 de enero (Boletín Oficial de Navarra del 13 de abril de 2018).

El informe hacía referencia a determinados aspectos de dicho plan y se concluía que el ayuntamiento estaba actuando conforme al protocolo establecido. En concreto, los nidos detectados se encontrarían a más de veinte metros de altura, habiendo procedido a controlarlos (marcado), pero no a intervenir sobre ellos. A este respecto, se explicaba que el ciclo vital de esta especie fundamenta la no retirada sistemática de los nidos.

El Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de la información remitida, comprobó que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña era conocedor de la problemática a que se refiere esta actuación y había adoptado determinadas medidas sobre la misma, si bien no habría intervenido directamente sobre los nidos.

También constató que la presencia de tales nidos genera una comprensible preocupación entre los vecinos, por su ubicación próxima a las viviendas donde residen o a espacios públicos que frecuentan.

Constató igualmente que la presencia de la denominada avista asiática en Navarra ha dado lugar a la aprobación por el departamento competente en materia de medio ambiente del Gobierno de Navarra de una resolución por la que se aprueba un plan de actuación.

En este contexto, aun valorando positivamente la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra vio pertinente formular la siguiente sugerencia:

> "Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, en relación con la detección de varios nidos de avispa asiática, que, en ejercicio de sus competencias mu-

nicipales, continué con las tareas de control de los nidos, velando en todo momento por la seguridad de los vecinos, y que, en función de la evolución, si es preciso, adopte nuevas medidas o intensifique las adoptadas.

Asimismo, se sugiere que se informe en el mayor grado posible sobre el asunto a los vecinos denunciantes cuando se dirijan a los servicios municipales (situación actual, evolución previsible, actuaciones de control, potenciales medidas)."

El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña remitió un escrito informando de que aceptaba las sugerencias formuladas, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra procedió a dar por finalizas sus actuaciones.

4.2.23. Peligrosidad de la acera que conecta Cizur Menor con Pamplona-Iruña.

Administraciones destinatarias: Departamento de Desarrollo Económico y Ayuntamiento de la Cendea de Cizur.

Materia: Servicios públicos.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de un escrito publicado por un ciudadano, de la peligrosidad del trayecto peatonal que conecta Cizur Menor y Pamplona-Iruña ("calle Irunbidea, bajada desde Cizur Menor, y que enlaza después del puente del campus de la Universidad de Navarra sobre el río Al Revés, con la continuación del Camino de Santiago francés, de la calle Fuente del Hierro", se describe).

Según exponía el ciudadano, se trata de una vía muy transitada por vecinos de Zizur Mayor y de Cizur Menor, que acuden a Pamplona-Iruña desde dichas localidades o regresan tras sus actividades laborales, escolares, etcétera, y la misma carece de iluminación. Indicaba que la citada carencia entraña un riesgo para la seguridad personal de los peatones cuando oscurece, por eventuales caídas, por hacer la zona más propicia para agresiones, por posibles atropellos, etcétera. En concreto, hacía hincapié en la oscuridad del trayecto y en el riesgo para la garantía física por transitar por una acera surcada y levantada por las raíces de los árboles que enmarcan la vía peatonal.

A la vista de los hechos que se describían, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente dirigirse al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y al Departamento de Desarrollo Económico, para que informasen sobre la problemática denunciada y, en su caso, sobre las medidas adoptadas o que tuvieran previsto adoptar al respecto.

A) El Ayuntamiento la Cendea de Cizur Menor remitió un informe en el que señaló lo siguiente:

"(...) ciertamente ese problema existe y es de una gravedad mayúscula pues, en dicho tramo de carretera (Universidad de Navarra-Cizur Menor), se han producido varios accidentes de tráfico con resultado de muerte, sin que el Gobierno de Navarra haya hecho nada por aliviar los riesgos más que notables de inseguridad ciudadana.

(...), el mantenimiento y conservación de las carreteras (y este tramo también) es competencia de la Dirección General de Obras Públicas del Gobierno de Navarra, pero también lo es de la Administración Foral, en cuanto constituye dicho tramo parte del Camino de Santiago ("Así pues ahora, por la vía expropiatoria, se unifica el carácter público del camino. Pero no se llega tampoco a una unificación jurídica en todos sus aspectos físicos. Así, por ejemplo, los derechos que se constituyan ahora en virtud de la expropiación del Camino se realizan a favor de la Administración de la Comunidad Foral" - "El Camino de Santiago en Navarra. Notas jurídicas"- por Martín Mª. Razquin Lizarraga en el Homenaje a Don Francisco de Asís Sancho Rebullida a través de la Revista Jurídica de Navarra).

Aparte de la deplorable imagen que se da a los miles y miles de peregrinos transeúntes por dicha carretera, dadas las muy deficientes condiciones constructivas de la acera (única) existente y de obligada

circulación peatonal, se une el hecho de que en dicho trazado existen varios desvíos a centros académicos (Colegio Mayor de Santa Clara, Ikastola San Fermín, Colegio Internacional, etc.), cuyo tráfico de vehículos y autobuses se desvía cruzando la vía interurbana, así como el tráfico de la carretera perpendicular que arranca desde la rotonda existente a la altura de Asmóvil, y, por supuesto, el intensísimo tráfico (caravanas de vehículos) procedentes de Zizur Mayor, Cizur Menor y pueblos de la cuenca, todo ello sin iluminación artificial (farolas), lo que es causa de la inseguridad ciudadana.

Tanto el Presidente de la Junta Concejil de Cizur Menor, como esta Alcaldía, se han reunido en repetidas ocasiones con la Dirección General y su equipo, tratando de que intervengan en dicho tramo con toda urgencia, inclusive se presentó un estudio de iluminación del mismo, pero la respuesta ha sido siempre la misma, "no hay dinero y no sabemos si algún día lo habrá porque hay otras prioridades", y así estamos.

Lo expresado por el ciudadano en su carta al director se queda corto para reflejar la realidad, pues ya se han oído voces de grupos políticos planteando el corte de la carretera mediante el levantado de su asfalto. En mayo son las elecciones".

B) Con posterioridad, el Departamento de Desarrollo Económico remitió un informe en el que expuso lo siguiente:

"La senda peatonal objeto de la denuncia, tiene unos tres metros de anchura y en parte está asfaltada, aunque se encuentra en algún punto envejecido, agrietado y con irregularidades en su rasante. Su comienzo se sitúa en el puente del campus de la Universidad de Navarra sobre el río Al Revés, y transcurre más o menos paralela a las carreteras NA-7027 Carretera de la Universidad y a la carretera NA-6000 Campanas, hasta llegar a la localidad de Cizur Menor, teniendo una longitud total de 1,6 Km.

Su primer tramo, con una longitud de 377 metros, discurre dentro del término municipal de Pamplona-Iruña.

El segundo tramo, de 1.223 metros, discurre desde el límite del término municipal de Pamplona-Iruña hasta el inicio de la travesía de Cizur Menor, próximo y sensiblemente paralelo a las carreteras NA-7027, Carretera de la Universidad y a la carretera NA-6000, Campanas.

En ningún tramo del recorrido analizado (en algún punto alejado más de 20 metros de la calzada), dicha senda peatonal presenta características urbanas (a pesar de que discurre o colinda, en todo o parte, con suelo urbano) tales como iluminación, pavimentación con adoquín o baldosa, drenajes superficiales, señalización informativa o mobiliario urbano, etc., adaptándose su planimetría, en general, a la antigua rasante de un camino peatonal existente incluso, posiblemente y dado su trazado en planta, anterior al actual trazado de la carretera, lo cual ya indica al usuario de dicha senda que está transitando por una zona de entorno no urbano ni urbanizado.

En este sentido, el Departamento de Desarrollo Económico, si bien podrá convenir con las entidades locales interesadas lo que estime procedente en orden a la mejor integración urbana, cooperando para facilitar la convivencia entre peatones y tráfico rodado con objeto de mejorar la calidad de vida urbana y la seguridad vial, considera que la adecuación de la mencionada senda para el tránsito peatonal no es el objeto propio de su competencia, la cual se limita, en tramos interurbanos, única y exclusivamente, a la conservación y mantenimiento de las carreteras titularidad de la Comunidad Foral, siendo más propio del planeamiento urbanístico municipal la ejecución de aceras, caminos peatonales o actuaciones como la solicitada".

A la vista de la información recabada, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que, en el trayecto peatonal objeto de la actuación, concurría la situación de peligrosidad denunciada, fundamentalmente por

falta de iluminación. Se da la circunstancia, además, de que se trata de un trayecto que cuenta con un tránsito de peatones relativamente elevado, tanto por conectar las localidades de Pamplona-Iruña y Cizur Menor, como por el hecho de que se trata de un lugar de paso del Camino de Santiago. Concurre, asimismo, la característica de que el citado trayecto discurre en paralelo y muy próximo a una carretera con un tráfico de vehículos reseñable. Se observa, en particular, un deterioro de la acera por levantamiento de las raíces de los árboles que jalonan el trayecto y la falta de luminosidad de esa misma acera en el tramo que asciende hasta Cizur Menor.

El Defensor del Pueblo de Navarra concluyó, asimismo, que las administraciones públicas a las que había solicitado información consideran que la resolución del problema denunciado no les corresponde conforme a las competencias que tienen atribuidas -la Administración de la Comunidad Foral defiende que se trataría de un asunto que compete a las entidades locales afectadas, sin perjuicio de que aquella pueda colaborar; por el contrario, en el informe del Ayuntamiento de Cizur Menor, se defiende que corresponde al Gobierno de Navarra la resolución del problema de seguridad al que se alude-.

A la vista de todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó oportuno formular la siguiente sugerencia:

"Sugerir al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y al Departamento de Desarrollo Económico que, conforme a las relaciones de colaboración y coordinación entre Administraciones públicas, aborden en profundidad la problemática de falta de seguridad peatonal a que se refiere esta actuación, (conexión de Cizur Menor y Pamplona-Iruña, que discurre junto a la NA-7027 y a la NA-6000), buscando, a través de la fórmula que se considere adecuada, mejorar las condiciones del citado trayecto peatonal, procurando su iluminación y las demás actuaciones de mejora que se vean técnicamente precisas."

A fecha de cierre de este informe, no se había recibido contestación a la sugerencia.

4.2.24. Criterios de cuantificación de las ayudas para el servicio residencial de personas dependientes.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia: Bienestar social.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Recomendación y sugerencia normativa.

A) En el año 2016, el Defensor del Pueblo de Navarra recibió una queja (Q16/492) de una persona dependiente a la que no se le había adjudicado una plaza de atención residencial pública o concertada, teniendo derecho a la misma, y a quien, tras habérsele modificado al alza el grado de dependencia, se le redujo la prestación económica vinculada al servicio que venía percibiendo. Con motivo de dicha queja, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló, además de dos recomendaciones para el caso concreto suscitado, la siguiente sugerencia de carácter general:

"Sugerir al Departamento de Derechos Sociales una modificación de las órdenes forales que regulan la prestación económica vinculada al servicio (en el caso, residencial), de forma que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación".

Esta sugerencia general se fundó en las siguientes consideraciones:

"(...) la institución ve pertinente sugerir una modificación de las órdenes forales que regulan la prestación, en tanto en cuanto aprecia que pueden producir efectos injustos y perjudiciales para las personas dependientes y, además, incompatibles con las leyes que configuran el sistema de dependencia.

El artículo 17.1 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en referencia a las prestaciones económicas vinculada al servicio, establece: "La prestación económica, que tendrá carácter periódico, se reconocerá, en los términos que se establezca, únicamente cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado, en función del grado de dependencia y de la capacidad económica del beneficiario, de acuerdo con lo previsto en el convenio celebrado entre la Administración General del Estado y la correspondiente comunidad autónoma".

Aunque no lo establece expresamente la ley, es claro que la cuantía de la prestación guarda relación directa con el grado de dependencia (a mayor grado de dependencia, mayor apoyo público), y relación inversa con la capacidad económica (a menor capacidad económica, mayor apoyo).

A juicio de esta institución, ello no se compadece con el acto dictado en este caso, en el que, por efecto de un reconocimiento de un mayor grado de dependencia, y de la aplicación de los criterios de cuantificación de la prestación fijados en las normas del Departamento de Derechos Sociales, se acaba produciendo una revisión a la baja de dicha prestación.

El informe del Departamento de Derechos Sociales pone de manifiesto que los elementos determinantes del acto objeto de queja son el precio de la tarifa pública de las plazas residenciales para personas dependientes y el coste del módulo de concierto. Tales elementos, según aprecia esta institución, son ajenos a los previstos en el precepto de la Ley 39/2006 antes citado, que remiten a la situación de necesidad del interesado (de dependencia y económica), y aluden a conceptos propios de la prestación de un servicio público (precio público de la plaza y coste que supone para la Administración concertarla). Sin embargo, su introducción en las reglas de cálculo de la prestación económica sustitutoria -concedida esta para los casos en que la Administración no presta el servicio público a que se tiene derecho y en el que el mismo ha de adquirirse en régimen privado, no existiendo, por tanto, ni precio público, ni costes de concierto imputables a tal precio público- produce efectos disfuncionales, como los habidos en el caso".

En respuesta a la sugerencia, el Departamento de Derechos Sociales informó que se aceptaba:

"En cuanto a la sugerencia de modificar las órdenes forales que regulan la prestación económica vinculada al servicio (en el caso, residencial), de forma que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación, se acepta la recomendación y le trasladamos que estamos trabajando en una propuesta de participación económica de los usuarios en los costes de los servicios, y en el cambio de la normativa y/o de los Acuerdos que fijan las tarifas y el importe del copago, adecuando en la mayor medida posible los importes del copago y las PVS a la situación económica y de grado de dependencia de cada persona".

De dicha respuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó una disposición favorable del Departamento de Derechos Sociales a proceder a modificar la normativa aplicable al caso.

B) Con posterioridad, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que el caso objeto de queja fue planteado en la vía judicial, dictándose la Sentencia 45/2018, de 2 de febrero de 2018, del Tribunal Superior de Justicia de Navarra. En la sentencia, se resuelve lo siguiente:

"1º. Declaramos radicalmente nulo el artículo 2, apartado c), de la Orden Foral 210/2009, de 1 de junio, de la Consejera de Asuntos Sociales, Juventud y Deporte del Gobierno de Navarra, en la redacción dada al mismo por la Orden Foral 21/2015, de 27 de julio, del Consejero de Derechos Sociales.

2º. Declaramos el derecho de doña (...) al cálculo de la prestación económica a que se refieren las resoluciones recurridas conforme a lo dispuesto en la re-

dacción original del precepto citado, con las actualizaciones que hayan tenido lugar".

La citada sentencia vino a concluir que el acto administrativo recurrido, aun cuando resultase de la aplicación de la norma reglamentaria que se invocaba en amparo del mismo (la orden foral mencionada), generaba un resultado contrario al artículo 17.1 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia; conclusión que, por razón de principio de jerarquía normativa, llevó a declarar la nulidad de la norma aplicada (además del derecho de la interesada a que se recalculase la prestación).

La sentencia recogía que:

"No se duda de que lo hecho por la Administración tiene amparo en la normativa de aplicación. Lo que se cuestiona es la legalidad de esa normativa, concretamente del artículo 2 y más en concreto de su apartado c), de la tan repetida OF 210/2009, que es el que sustenta la decisión administrativa.

Y esa legalidad se cuestiona por contraste del resultado final con lo dispuesto en el art. 17.1 de la Ley 39/2006 (...).

Esta ley es de aplicación en Navarra (...) así que ha de considerarse parte de la normativa a aplicar. Junto con la Ley Foral 15/2006 constituye la de mayor rango en la materia (...). Ello tiene como consecuencia obvia que ninguna de las restantes normas reglamentarias de desarrollo o ejecución puede desconocerlas o en modo alguno vulnerarlas. Y tal es lo que sin duda se produce en el caso, dado que el artículo 17.1 transcrito no admite otra interpretación que la postulada por la demanda -y por el sentido común- de que un incremento en el grado de dependencia no puede comportar la disminución de la prestación a percibir por el dependiente, al menos mientras no se demuestre que comporta también una disminución de los costes del servicio asistencial al que tiene derecho, cosa contraria a toda experiencia. No creemos que esto requiera mayor explicación porque, insistimos, es de pura lógica. Y es irrelevante el mecanismo a través del cual se llegue a ese inadmisible resultado, debiendo en todo caso anularse la norma o normas de rango inferior a ley formal que lo produzca o autorice".

C) A criterio del Defensor del Pueblo de Navarra, la cuestión de fondo, en la medida en que la prestación económica está legalmente concebida como una alternativa temporal a la prestación del servicio público en casos de insuficiencia de plazas de régimen público, guarda relación con el objeto de la actuación de oficio AO 18/16, tramitada por esta institución durante este año 2018, y expuesta en líneas anteriores en este mismo capítulo.

En la citada actuación, la institución formuló la siguiente recomendación:

"Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que, en ejercicio de su potestad de planificación en materia de servicios sociales, estudie, determine y aplique medidas para procurar corregir, a medio y largo plazo, la problemática de insuficiencia y de desigual distribución territorial de plazas residenciales para personas mayores dependientes, velando por la satisfacción del principio de proximidad".

D) A la vista de antecedentes, el Defensor del Pueblo de Navarra, inició en 2018 una actuación de oficio y solicitó al Departamento de Derechos Sociales la siguiente información:

- El número de personas dependientes con derecho al servicio de atención residencial a fecha del 1 de diciembre de 2018.

- De dichas personas, en cuántos casos se satisface el derecho mediante la prestación del servicio público de atención residencial (plazas públicas o concertadas) y en cuántos casos mediante la concesión de una prestación económica vinculada a la adquisición del servicio (ayuda económica para sufragar plazas privadas).

- De los casos en que se conceden prestaciones económicas, en cuántos se habría superado ya el periodo de doce meses al que se refiere la Cartera de Servicios Sociales.

- De los casos en que se haya superado el plazo, en cuántos se ha suscrito el acuerdo expreso entre el departamento y la persona beneficiaria, al que también se refiere la citada Cartera a fin de posibilitar la extensión del periodo.

- Las medidas adoptadas o previstas para cumplir la sugerencia de modificación reglamentaria formulada por esta institución en el expediente Q 16/492, a fin de que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación.

- Las medidas adoptadas o que esté previsto adoptar en ejecución de la Sentencia 45/2018, de 2 de febrero de 2018, del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, en lo que respecta a su contenido anulatorio de la orden foral afectada por el fallo.

- Otras medidas que el Departamento de Derechos Sociales considere pertinente indicar en relación con la problemática a que se refiere la actuación.

E) El Departamento de Derechos Sociales informó lo siguiente:

- "El número de personas dependientes con derecho al servicio de atención residencial a fecha del 1 de diciembre de 2018 era de 3.512

- De las 3.512 personas, en 2.371 casos se satisface mediante servicio público o concertado y en 1.141 mediante prestación vinculada a servicio. Por grados de dependencia:

Grado de depedencia	Servicio Público o Concertado	Prestación Vinculada a Servicio	TOTAL
Gran Dependencia	703	335	1.038
Dependencia Severa	1.148	656	1.804
Dependencia Moderada	520	150	670
Totales con derecho a prestación por dependencia	2.371	1.141	3.512

- De los casos en que se conceden prestaciones económicas, en 701 casos se ha superado el período de doce meses al que se refiere la Cartera de Servicios Sociales.

Su distribución por grados es la siguiente:

Grado de dependencia	Nº de meses que llevan más de 12 meses con PVS
Gran Dependencia	211
Dependencia Severa	372
Dependencia Moderada	118
TOTAL	**701**

- - De los casos en que se ha superado el plazo, en ningún caso (ni ahora ni desde que se aprobó la Cartera) se ha suscrito el acuerdo expreso entre el departamento y la persona beneficiaria, a fin de posibilitar la extensión del periodo.

- - En relación con las medidas adoptadas o previstas para cumplir la sugerencia de modificación reglamentaria formulada por su institución en el expediente Q16/492, a fin de que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación, se puede señalar que en este momento hay una propuesta avanzada de proyecto de Decreto Foral que regula la participación económica de las personas usuarias en centros residenciales y de atención diurna. Dicha propuesta establece un precio máximo a pagar por el usuario, que será en cualquier caso inferior al 90% del coste del servicio y el mismo para cualquier grado de dependencia. Sobre este precio, se calculará la aportación del usuario en función de su capacidad económica. De esta forma, el usuario aportará al coste del servicio que se le presta en función de sus posibilidades y esa aportación no se modificará según el grado de dependencia que tenga reconocido, por lo que la prestación económica que se le conceda (PVS) en caso de no disponer de plaza pública o concertada, tampoco sufrirá modificaciones cuando varíe su situación de dependencia.

- - En relación con la ejecución de la Sentencia 45/2018, de 2 de febrero de 2018, del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, en lo que respecta a su contenido anulatorio de la orden foral afectada por el fallo, se ha recurrido ante el Tribunal Supremo, habiéndose admitido a trámite y estando pendiente de resolución definitiva.

- - Otras medidas que el Departamento de Derechos Sociales considera pertinente indicar en relación con la problemática a que se refiere la actuación: debemos señalar que la regulación de una nueva normativa, que determina la aportación económica de las personas usuarias en función de su capacidad económica y no de su grado de dependencia, se encuentra ya muy avanzada y contribuirá a lograr un sistema más progresivo para con las personas y más eficiente en cuanto a la financiación de los servicios públicos por parte de la ciudadanía.

Además, el borrador del Decreto Foral por el que se modifica el Decreto Foral 69/2008, 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general, suprime la exigencia de suscribir el acuerdo expreso entre el departamento y la persona beneficiaria de la prestación vinculada al servicio, ya que carece de sentido".

F) La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en su artículo 14, relativo a las prestaciones de dependencia, establece lo siguiente:

"1. Las prestaciones de atención a la dependencia podrán tener la naturaleza de servicios y de prestaciones económicas e irán destinadas, por una parte, a la promoción de la autonomía personal y, por otra, a atender las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

2. Los servicios del Catálogo del artículo 15 tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales por las respectivas Comunidades Autónomas mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados.

3. De no ser posible la atención mediante alguno de estos servicios, en los Convenios a que se refiere el artículo 10 se incorporará la prestación económica vinculada establecida en el artículo 17. Esta prestación irá destinada a la cobertura de los gas-

tos del servicio previsto en el Programa Individual de Atención al que se refiere el artículo 29, debiendo ser prestado por una entidad o centro acreditado para la atención a la dependencia".

Entre los servicios contemplados en el artículo 15, se encuentra el servicio de atención residencial, que, por lo tanto, tiene carácter prioritario.

El artículo 17 de la ley, referente a la prestación económica vinculada al servicio, dispone que se reconocerá "cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado".

De esta regulación se concluye, en lo que se refiere a la atención residencial a personas dependientes, que es preferente la protección del derecho de los interesados mediante el reconocimiento por la Administración del correspondiente servicio, público o concertado, y que es subsidiaria la satisfacción del derecho mediante el otorgamiento de una ayuda económica.

Esta preferencia está presente también en la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general, aprobada mediante Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, cuya disposición adicional segunda establece:

"En los casos de las Prestaciones Garantizadas de atención residencial para personas mayores, atención residencial para personas menores de 65 años, atención residencial para personas con enfermedad mental, atención residencial en centro psicogeriátrico, pisos tutelados y funcionales para personas con discapacidad y enfermedad mental, centros de atención diaria para mayores con dependencia, para menores de 65 años con dependencia, en centro psicogeriátrico y en centros de rehabilitación psicosocial para personas con enfermedad mental en que, por no existir servicios suficientes dentro del sistema público de servicios sociales, no sea posible el acceso al servicio, éste será sustituido por una prestación económica que estará, en todo caso, vinculada a la adquisición de ese servicio. Esta prestación no podrá concederse por un periodo superior a doce meses, transcurrido el cual deberá sustituirse por el correspondiente servicio, salvo que exista acuerdo expreso entre el Departamento competente en materia de servicios sociales y la persona beneficiaria, que deberá constar por escrito y que tendrá un plazo de validez de veinticuatro meses, pudiendo renovarse posteriormente por los mismos periodos".

Se concluye de todo ello que el deber de la Administración es procurar que quienes tengan derecho a la prestación del servicio público (de atención residencial, en este caso) puedan recibirlo. Para los casos en que no sea posible satisfacer el derecho en su forma ordinaria o principal, como sustitutivo temporal, se contempla la concesión de prestaciones o ayudas económicas.

G) Según los datos facilitados por el Departamento de Derechos Sociales, existe un relevante número de personas dependientes que, teniendo reconocido el derecho a un servicio de atención residencial, están recibiendo prestaciones económicas vinculadas a la adquisición del mismo por vía privada (1.141 personas, que suponen un 32% del total, cifrado en 2.371 personas).

De acuerdo con esos mismos datos, en la mayor parte de los casos atendidos mediante prestaciones económicas, ya se ha superado el plazo máximo de doce meses que contempla la normativa vigente -la prórroga de este plazo se condiciona a un acuerdo expreso en tal sentido, que, se informa, no se ha producido en ningún caso-.

Los datos recabados, unidos a las quejas que esta institución recibe sobre casos concretos en que no se adjudican plazas residenciales públicas o concertadas, llevan a la conclusión de que se carece de plazas suficientes para atender el derecho de las personas dependientes mediante el otorgamiento de servicios, es decir, en la forma legalmente preferente.

H) Analizada la información proporcionada por el Departamento de Derechos Sociales, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que no se había aprobado la modificación normativa sugerida por esta institución en el expediente Q16/492, antes referida.

Por ello, a la vista del tiempo transcurrido desde su formulación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente insistir en su sugerencia, estimando que la aplicación de la norma vigente, en los términos en que estaba formulada, puede producir resultados injustos o perjudiciales para los ciudadanos en situación de dependencia y con derecho al servicio de atención residencial.

I) Así, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno formular las siguientes recomendaciones:

- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que adopte medidas tendentes a que las personas dependientes con derecho al servicio de atención residencial puedan, si esa es su voluntad, optar a recibir el servicio público correspondiente, mediante la adjudicación de una plaza pública o concertada adecuada por la Administración.

- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que proceda con celeridad a modificar la normativa reglamentaria que regula la prestación económica vinculada al servicio (atención residencial), de forma que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación.

A fecha de cierre del este informe, no se había recibido contestación a las recomendaciones.

4.3. XXXII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE 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 XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar los días 23 y 24 de octubre en Alicante, y que versaron sobre la "Atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género".

Asistieron a dicha reunión el Defensor del Pueblo, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, la Valedora do Pobo de Galicia, el Diputado del Común de Canarias, el Ararteko del País Vasco, el Justicia de Aragón, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León y el Defensor del Pueblo de Navarra.

Al término de las jornadas, los Defensores alcanzaron las siguientes conclusiones:

1ª. Las Defensorías del Pueblo manifiestan su firme voluntad de mantener su total compromiso en la lucha contra la violencia de género, resultando necesario que los poderes públicos sigan dando respuesta a este problema que constituye una flagrante violación de los derechos humanos de las mujeres y de los niños y niñas a su cargo, así como un obstáculo fundamental para la realización de la igualdad entre mujeres y hombres. Este problema sigue existiendo y haciéndose visible, por cuanto que las mujeres continúan siendo controladas, amenazadas, agredidas y asesinadas.

Las Defensorías del Pueblo recordamos que la Constitución consagra derechos fundamentales como la libertad, la igualdad, la vida, la seguridad y la no discriminación; y que uno de los ataques más graves a los mismos lo constituye la violencia de género, a la que los poderes públicos no pueden ser ajenos. Esos mismos poderes públicos tienen, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución, la obligación de adoptar medidas de acción positiva para hacer reales y efectivos dichos derechos, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud.

Reconociendo esta realidad y en cumplimiento de la obligación de garantizar los derechos constitucionales de quienes, directa o indirectamente, sufren las consecuencias de este tipo de violencia, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, pretende "proporcionar una respuesta global a la violencia que se ejerce sobre las mujeres" que, en la

actualidad, se ha hecho extensiva a las personas menores a su cargo.

No obstante, teniendo en cuenta que, pese al tiempo transcurrido desde su aprobación y las novedades normativas producidas tanto en el marco europeo como a nivel nacional, esta lacra social aún está lejos de erradicarse, se ha planteado la necesidad de la revisión de su texto, así como la conveniencia de nuevos desarrollos normativos.

Por ello, instamos al Estado y a las comunidades autónomas a que procedan a la revisión, actualización y adaptación del texto vigente de la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, y a que impulsen los cambios legislativos necesarios para ampliar el concepto de violencia de género a todos los tipos de violencia contra las mujeres y violencia doméstica contenidos en el Convenio de Estambul.

2ª. Demandamos de las administraciones públicas la puesta en marcha y la realización, con la mayor urgencia posible, de las actuaciones contenidas en el Pacto de Estado contra la violencia de género, aprobado por el Congreso de los Diputados el 28 de septiembre de 2017.

3ª. Recomendamos que se refuerce la capacitación y sensibilización, en materia de violencia de género, de todo el personal que interviene en la protección integral a las víctimas de este tipo de violencia, mediante formación especializada, continuada, obligatoria y evaluable, que preste atención particular a las necesidades de las víctimas en situación de especial vulnerabilidad y a las necesidades e intereses de las personas menores.

4ª.Recomendamos que se tomen medidas que refuercen y garanticen la confidencialidad en el tratamiento de los datos de las mujeres y menores víctimas de violencia de género, como garantía de su indemnidad y de la protección de otros derechos esenciales del ser humano.

5ª. Detectamos la necesidad de disponer de información y de datos fiables en cada territorio sobre las víctimas de violencia de género, para lo que consideramos necesario la recogida y sistematización de los datos e indicadores que permitan cuantificar, con rigor, la realidad sobre el número de estas víctimas, especialmente la de los niños, niñas y adolescentes.

6ª. Sugerimos la mejora de la calidad de los servicios públicos de atención integral a las víctimas de violencia de género y de protección de menores, así como la incorporación de técnicas de evaluación de las políticas públicas, elaborando y ejecutando para ello un plan específico de inspección anual.

7ª. Consideramos que el derecho de las víctimas de violencia de género a recibir plena información y asesoramiento personalizado debe garantizarse mediante la ampliación y reordenación del mapa de los servicios y su dotación suficiente de personal, evitando tanto las dilaciones en la atención como la discriminación por razón del territorio en el que resida la víctima.

Asimismo, se ha de asegurar la calidad y actualización de la información, particularmente de la difundida en las páginas web, y arbitrar los medios necesarios para garantizar el acceso integral a la información y la comprensión sobre los derechos y recursos de las mujeres con discapacidad y de aquellas con mayor dificultad por causas personales o sociales.

8ª. Concluimos que la detección de la violencia de género requiere protocolizar las actuaciones de los diferentes servicios, de forma que se asegure su homogeneidad, el control de su cumplimiento, la adecuada coordinación entre organismos y administraciones, así como su periódica evaluación, revisión y actualización.

La intervención pública ha de complementarse con las aportaciones de las asociaciones y redes comunitarias que tengan por objeto la igualdad de la mujer o la lucha contra la violencia de género.

Ha de establecerse normativamente que la actuación mediadora deba pronunciarse, expresamente, sobre si alguna de las partes ha referido en alguna ocasión la existencia de violencia o malos tratos a algún miembro de la familia, siendo necesario que los y las profesionales que la ejerzan acrediten formación específica en materia de detección de violencia de género y malos tratos a menores.

9ª. Consideramos necesario que la acreditación de la condición de víctima de violencia de género pueda refrendarse mediante instrumentos más amplios y homogéneos en todo el territorio nacional.

Asimismo, ha de reconocerse la condición de víctimas de violencia de género a las personas menores de edad y a los hijos e hijas declarados incapaces mediante un título acreditativo autónomo.

10ª. Concluimos que la asistencia social integral debe garantizarse y canalizarse mediante un Plan de Intervención, participado y personalizado para la víctima, que contemple, en todo caso, la protección de las personas menores de edad a su cargo, que tenga el adecuado seguimiento y que comprenda las medidas necesarias de toda índole, de forma que la recuperación sea integral, real y efectiva.

11ª. Consideramos que los centros especializados de atención y acogida a víctimas de violencia de género requieren de mejoras consistentes en el refuerzo y la estabilidad de sus plantillas y en la adaptación de estos recursos a las necesidades específicas de atención a menores y mujeres víctimas de violencia de género en situación de especial vulnerabilidad.

Igualmente, se debe garantizar la seguridad y protección a las víctimas y al personal que las atiende, así como la suficiencia de plazas y la temporalidad, la calidad de los recursos, la supervisión externa de los profesionales y la valoración por las propias personas usuarias. Asimismo, se debe revisar la aplicación del Protocolo de derivación entre Centros.

12ª. Detectamos que la asistencia sanitaria y psicológica que se presta a las víctimas de violencia de género es insuficiente, siendo necesario cumplir los protocolos existentes y revisar la derivación a los servicios especializados de salud.

Para ello, se hace preciso reforzar las plantillas de profesionales que prestan asistencia psicológica especializada a las víctimas -mujeres y menores-, garantizando la calidad y la intensidad de las sesiones de intervención terapéutica o psicoterapéutica y su adaptación a las particularidades de las personas menores de edad, así como el tratamiento de las víctimas con problemáticas asociadas, para su recuperación integral.

13ª.-Consideramos que el derecho a la asistencia jurídica especializada y gratuita de las víctimas de violencia de género requiere, inexcusablemente, que en la regulación del turno de oficio por los Colegios de Abogados se exija la adecuada especialización en violencia de género y en materia de protección de menores. Estimamos igualmente necesaria la supervisión y evaluación de la actuación de los Colegios de Abogados por parte de los órganos de la Administración Autonómica competentes para ello.

14ª. Concluimos que la inserción socio laboral de las mujeres víctimas de violencia de género es esencial para propiciar su recuperación integral. En este sentido, se estiman como medidas necesarias: la dotación suficiente del Programa de empleo que permita garantizar y hacer efectivas las medidas que contemple; homogeneizar los criterios que permiten obtener el informe de "difícil empleabilidad"; implementar la figura de personal técnico de inserción laboral; fomentar la celebración de convenios laborales y la creación de bolsas de trabajo específicas; impulsar el establecimiento de cláusulas sociales en los contratos que celebren las Administraciones Públicas; acordar medidas de compatibilización horaria de los cursos de formación con los horarios de los centros escolares y de las escuelas infantiles, todo ello a fin de garantizar el acceso prioritario al empleo de las víctimas de violencia de género.

15ª. Estimamos oportuno interesar la modificación del RD 1452/2005, de 2 de diciembre, que regula la ayuda social del artículo 27 LO 1/2004, con la finalidad de establecer criterios más claros y comunes, en todo el Estado, para las beneficiarias de dicha ayuda, disponiendo con claridad las incompatibilidades, la flexibilización de sus requisitos y la mejora de los mecanismos de control y seguimiento por las administraciones con competencia en su tramitación.

Reclamamos una dotación presupuestaria suficiente que garantice el acceso a estas ayudas; llamamos la atención sobre la necesaria observancia de los plazos de tramitación y concesión y sugerimos la admisión de los informes acreditativos de las circunstancias sociales como parte del expediente del servicio de empleo autonómico para la concesión de dicha ayuda.

16ª. Consensuamos que, en el acceso a la Renta Activa de Inserción de las mujeres víctimas de violencia de género, concurren obstáculos de tramitación que deben ser corregidos, siendo necesario simplificar su tramitación administrativa y modificar su regulación, permitiendo acceder al programa a la mujer víctima de violencia de género a causa de posteriores maltratadores distintos, aun cuando haya agotado el número máximo de anualidades previstas.

17ª. Defendemos el derecho de las mujeres víctimas de violencia de género a acceder, con carácter prioritario, a viviendas protegidas y residencias públicas para mayores, y subrayamos la obligación de la legislación de garantizar esta prioridad de forma suficiente, mediante el incremento de los recursos económicos destinados a ello, la reserva obligatoria de viviendas, la flexibilización de los requisitos para el acceso y la posibilidad de permuta de viviendas protegidas.

Se hace necesario propiciar reformas normativas en las que se contemple el acceso prioritario e inmediato de las mujeres mayores víctimas de violencia de género, siempre que lo precisen, a un Centro Residencial.

18ª. Valoramos positivamente el servicio de teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género, siendo necesario perseverar en corregir sus disfuncionalidades puntuales.

19ª. Valoramos el control y la seguridad que proporciona el dispositivo telemático de localización, considerando preciso invertir en mejoras técnicas que aseguren su correcto funcionamiento y simplifiquen su empleo.

20ª. Concluimos que el tratamiento en el ámbito judicial de las víctimas de violencia de género presenta carencias relevantes que merman sus derechos e influyen negativamente en los procedimientos, siendo esencial que se cumpla íntegramente el Estatuto de la Víctima, se respete el derecho a su intimidad, se mejore la coordinación y la comunicación de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer con los servicios especializados de atención integral, se incrementen los medios materiales y humanos en las Unidades de Valoración Integral Forense y se asegure la especialización de sus profesionales para valorar adecuadamente la violencia psíquica y propiciar una mayor profesionalización del servicio de interpretación y traducción en los Juzgados.

21ª. Concluimos que la consecución de la atención integral a las víctimas de violencia de género debe sustentarse en la coordinación institucional, para lo cual consideramos esencial que se desarrollen los planes y protocolos de Coordinación Interinstitucional, se evalúe su eficacia, se establezcan mecanismos de control de su aplicación y se estudie su mejora.

22ª.Concluimos que, cuando se acuerde régimen de visitas entre el agresor y sus hijos e hijas menores de edad, los juzgados y tribunales han de pronunciarse, expresamente, sobre las medidas a adoptar en relación a los mismos. El régimen de visitas establecido ha de desarrollarse con las máximas garantías y seguridad para las víctimas. Asimismo, ha

de garantizarse el derecho del niño o niña víctima de violencia de género a ser escuchado de forma activa en las decisiones que les afecten en todos los ámbitos, especialmente, en el judicial. En cualquier caso, ha de tenerse siempre en cuenta el interés superior del menor.

En el supuesto de la existencia de medidas cautelares en el ámbito penal u orden de protección, recomendamos una modificación normativa que propicie la suspensión temporal de la patria potestad para el padre presunto agresor.

23ª. Es necesario que en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se garantice el derecho de la persona menor a ser oída; que se promueva la receptividad y la agilidad en el intercambio de información entre juzgados y PEF; la adecuación de las plantillas y su formación en violencia de género; el establecimiento de mecanismos de coordinación entre los PEF y los dispositivos de atención integral a las mujeres víctimas; así como el control y supervisión externa de los PEF por parte de la Administración competente.

24ª. Concluimos que, en el ámbito educativo, la prevención y lucha contra la violencia de género requiere reflexionar en profundidad sobre las causas que han propiciado la actual situación de violencia de género entre adolescentes y, tomando como base el resultado que arrojen estos estudios, diseñar un proceso de intervención encaminado a la eliminación de este tipo de violencia en los centros educativos.

Se deben establecer protocolos específicos de actuación y de derivación para la intervención social integral en materia de violencia de género en el sistema educativo de todas las Comunidades Autónomas y mecanismos de apoyo económico a las familias de niñas, niños y/o adolescentes cuando tienen que cambiarlas de centro o de localidad debido a situaciones de violencia de género. También se debe proceder a la recopilación y difusión de buenas prácticas en este ámbito.

25ª. Consideramos que la atención sanitaria de las personas menores víctimas de violencia de género debe mejorarse, elaborando Protocolos de intervención integral específicos en caso de violencia de género sobre personas menores e incrementando los recursos en salud mental para atender a los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia de género.

26ª. Detectamos disfuncionalidades que deben ser corregidas en el plano social respecto a las personas menores de edad, siendo necesario instar a las Administraciones autonómicas competentes a que, desde la valoración del riesgo conforme a la Ley Orgánica 8/2015 de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, inicien expedientes de intervención global e integral con las familias de las personas menores de edad víctimas de violencia de género.

27ª. Concluimos que la situación de las personas menores de edad que quedan huérfanas tras la muerte de su madre como víctima de violencia de género requiere elaborar protocolos específicos para la intervención de los Servicios Especializados de apoyo e intervención psicológica en la situación de crisis en caso de muerte, acelerar los procesos de otorgamiento de la guardia y custodia a los familiares y concederles un tratamiento similar al de las personas menores huérfanas del terrorismo.

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

El artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, establece que el Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre tales medidas, figura la de valorar la situación de la infancia y adolescencia en su informe anual.

En cumplimiento de la citada previsión legal, se ofrecen en este apartado datos referentes a los principales aspectos atinentes a este ámbito, tomando como referencia lo dispuesto en la citada Ley Foral, por ser la norma principal que disciplina la intervención administrativa en materia de protección del menor en Navarra.

Agradecemos al Departamento de Derechos Sociales la información que nos ha facilitado y que ha permitido la redacción de este epígrafe.

4.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.

A) Actividad reglamentaria y de planificación.

En 2018, según informa el Departamento de Derechos Sociales, la actividad de naturaleza normativa de la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas ha consistido en la participación en la elaboración de la ley foral para la acreditación de familias monoparentales. La norma, finalmente, ha sido aprobada por Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero de 2019.

Asimismo, se ha impulsado una modificación de la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, con nuevos recursos y prestaciones dirigidas a mejorar las condiciones del acogimiento familiar, y para afrontar la intervención social sobre las nuevas realidades y problemas emergentes asociados a la familia y la infancia. La modificación se encuentra en su fase final de tramitación, pendiente de dictamen por el Consejo de Navarra y de aprobación mediante decreto foral del Gobierno de Navarra.

Con carácter general, en lo que se refiere a esta actividad normativa, la institución, como viene haciendo en precedentes informes anuales, 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, mediante Acuerdo del Gobierno de Navarra, del 14 de febrero de 2018, se aprobó 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.

Como complemento al desarrollo del plan, se expone por el Departamento de Derechos Sociales que, en 2018, se ha procedido a:

- La redacción del II Manual de Procedimiento para la detección, notificación, valoración e intervención en las situaciones de desprotección.

- La elaboración de tres guías sectoriales para la valoración de la gravedad de la desprotección y la evaluación del riesgo.

- La elaboración de un programa de formación conjunta destinado a los servicios del Departamento de Salud, Educación y Derechos Sociales, así como a las entidades del ámbito sociocomunitario que trabajan en la protección a la infancia.

También relacionado con este ámbito de la planificación y programación, se señala que se han llevado a cabo las actuaciones necesarias para posibilitar el marco administrativo y los recursos para la puesta en marcha de un programa de protección a la infancia dirigido a los menores extranjeros no acompañados (MENAS) que se encuentren en la Comunidad Foral de Navarra.

Se explica por el Departamento de Derechos Sociales que el incremento de la llegada de MENAS en los últimos meses es un fenómeno constatable en distintos territorios del país. Dicho fenómeno ha ido provocando un impacto importante en el sistema de protección a la infancia en Navarra, siendo especialmente significativo en los servicios de acogimiento residencial, dada la obligatoriedad de la entidad pú-

blica de asumir la tutela de estos menores mediante recursos de protección de carácter residencial.

El problema generado, que en una primera instancia afecta a la Subdirección de Familia y Menores del Gobierno de Navarra, también implica a otros organismos (Policía, Fiscalía, Entidades...), y tiene en su base una problemática vinculada con el fenómeno migratorio en general (en este caso, en gran medida, por la baja expectativa de futuro de los jóvenes de varios países del Magreb y de África subsahariana, no solo por cuestiones económicas, sino sociales y también políticas). Es desde esta perspectiva desde la que se ha implementado un nuevo modelo de intervención que tiene en cuenta las siguientes claves:

- Intervención llevada a cabo en un contexto marcado por la cuestión migratoria.
- Un nuevo modelo y metodología de intervención desestandarizada, con un enfoque de protección social para MENAS.
- Un modelo con la potencialidad de crear contextos que permitan el mejor desarrollo de su autonomía y la integración comunitaria.
- Un modelo con flexibilidad para ajustarse a las necesidades individuales, con atención integral y en un marco conceptual que promoverá en el futuro un modelo de atención sin rupturas, entre los 16 y los 21 años.
- Un modelo pensado para mejorar su dimensión comunitaria (conectar al joven con un entorno comunitario determinado, reforzando los lazos con el mismo).
- -Un modelo con una mayor sostenibilidad económica frente a las actuales soluciones, lo cual implica llevar a cabo un aumento significativo, y en sintonía con la evolución de los flujos de entrada, de las actuales plazas de acogimiento con recursos habitacionales, así como las de acompañamiento en los procesos de autonomía en medio abierto para MENAS.

Como se viene indicando en informes anuales precedentes, se insiste en la necesidad de continuar con las actividades de planificación y programación, a fin de adaptar las actuaciones a las prioridades que se aprecien en cada momento. En este sentido, se ve conveniente que se cuente con indicadores que permitan evaluar en cada momento el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de las citadas prioridades.

Valoramos positivamente las actuaciones a que se alude en relación con la problemática de los menores extranjeros acompañados. Esta problemática, en efecto, se está dando en diferentes lugares de España y acerca de la misma está previsto que versen las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo de España del año 2019, que se celebrarán en Andalucía.

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, en 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 intensificar las 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.

En línea con la apuntado anteriormente, en el contexto de ejecución del II Plan integral de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia en Navarra, se han establecido diferentes mesas sectoriales de colaboración-participación (Departamentos de Salud y Educación, Atención Primaria de Servicios Sociales, entidades gestoras de servicios de atención a la infancia y adolescencia) en el diseño, puesta en marcha y formación del II Manual de Procedimiento para la detección, notificación, valoración e intervención en las situaciones de riesgo y desamparo.

Según señala el Departamento, el citado documento supone un cambio sustancial respecto del anterior manual, en tanto que plantea una nueva perspectiva de actuación interdepartamental, así como el espacio sociocomunitario como lugar referencial de actuación.

El nuevo manual supone el desarrollo de una única herramienta de valoración de las situaciones de dificultad o conflicto social, hace posible el establecimiento de un modelo básico y consensuado de trabajo en red en todas las áreas de servicios sociales, y persigue la formación continua de las personas profesionales de Salud, Educación y Servicios Sociales, así como el desarrollo e implementación de programas de eficacia probada.

En cuanto a la implantación de programas de prevención, se señala por el Departamento de Derechos Sociales que, con la extensión del EAIA de la Comarca de Pamplona, se completan los equipos intermedios de valoración en todas las áreas de Servicios Sociales. Asimismo, se ha implementado un programa específico de intervención para la población de menores extranjeros no acompañados.

Esta institución 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 preciso 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.

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 Departamento de Derechos Sociales viene 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 2018, sería de 1.744, nuevamente superior a la de años anteriores (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).

Se confirma, por lo tanto, utilizando este indicador, la tendencia al alza de los últimos años. Si se comparan los datos correspondientes al periodo 2008-2018, se comprueba que la cifra ha pasado de 871 menores a 1.744 menores, lo que supone un incremento del 100%. Esta evolución, medida en los últimos cinco años (2013-2018), supone un incremento aproximado del 37% (de 1.267 a 1.744).

Los datos ponen de manifiesto que existe un relevante, y creciente, número de menores atendidos por el sistema de protección.

El peso relativo de los casos en que existe separación del núcleo familiar y, por tanto, asunción de la guarda por la Administración pública, se mantiene en niveles similares a los del año anterior (797 menores en 2018, de un total de 1.744 menores, lo que supone un porcentaje aproximado del 45%; 751 menores en 2017, de un total de 1.705 menores, lo que supone un porcentaje aproximado del 44%, y 739 menores en 2016, de un total de 1.446 menores, suponiendo un porcentaje aproximado del 51%).

Se constata, en resumen, que, en 2018, 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, si se analiza la serie de diez años que figura en el Cuadro I anexo a este informe, las modalidades de intervención que no conllevan separación del núcleo familiar tienen un mayor peso, 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 que se aprecia en la serie de datos que se ofrecen, 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 2018, fueron declarados en situación de desamparo 144 menores. La cifra es muy superior a la de los años precedentes (90 menores en 2017, 40 menores en 2016, 35 menores en 2015, 19 menores en 2014 y 21 menores en 2013), ratificándose la tendencia al alza apreciada en el ejercicio anterior. No obstante, a efectos de contextualizar el incremento de 2018, ha de señalarse que el

mismo vendría influido por lo expuesto anteriormente en relación con la llegada de MENAS.

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 12 las declaraciones de remoción del desamparo, por cese de las causas que lo determinaron (6 en 2017, 4 en 2016 y 2 en 2015).

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 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, 1.296 familias recibieron algún tipo de apoyo en el ejercicio 2018 (en 2017, el dato era de 1.134 familias, y en 2016, 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 suficiente 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 deslindan las situaciones de guarda provisional (a través de los centros de observación y acogida, y de familias de urgencia), de las situaciones de acogimiento, residencial o familiar (en este caso, estaríamos ya ante una guarda "no provisional", acordada tras la fase de valoración).

A partir de tales datos, al igual que sucedió en el año anterior, vuelve a aumentar el número de menores en guarda, pasando de 751 menores (2017) a 797 menores (2018). Crecen tanto las situaciones de guarda provisional en centros o familias (de 257 en 2017 a 277 en 2018), como los acogimientos (de 494 en 2017 a 520 en 2018).

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 2018 es de 427, significativamente superior a la de los ejercicios anteriores (347 en 2017, 253 menores en 2016 y 178 menores en 2015).

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) y con lo señalado en relación con las declaraciones de desamparo. Al igual que lo indicado en el anterior informe anual, 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 formaliza a través del acogimiento.

En el año 2018, se formalizó el acogimiento de 231 menores, cifra superior a la de años anteriores (174 menores, tanto en 2016 como en 2017, y 159 menores en 2015).

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 520 menores (494 menores en 2017, 499 menores en 2016, 461 menores en 2015, 485 menores en 2014 y 469 en 2013). Como puede apreciarse, la cifra de 2018 es superior a la de años anteriores.

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 2018, el porcentaje de acogimientos residenciales es del 59,8%. Este indicador, en 2017, era del 46,3%; en 2016, del 45,7%; en 2015, del 54,6%; en 2014, del 51%; en 2013, del 52%; y, en 2012, del 45%.

Se aprecia, por lo tanto, un incremento muy significativo del peso de los acogimientos residenciales, si bien habría incidido en ello lo señalado por el Departamento de Derechos Sociales en relación con la llegada de menores extranjeros acompañados, cuestión a la que ya se ha hecho alusión previamente.

Como viene señalándose en anteriores informes, los datos expresan 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 2018, 264 menores en centros residenciales de observación y acogida, y 13 menores en familias de urgencia; en 2017, eran 235 los menores en centros residenciales de observación y acogida, y 22 los menores en familias de urgencia).

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 2018, el porcentaje de los primeros es del 66,5%, superior al de 2017 (58,9%) y más en la línea de los años precedentes (64,4% en 2016 y 67,4% en 2015). Crecen los casos de atención en familia extensa (de 135 a 139) y decrecen los casos de atención en familia ajena (de 94 a 70), lo que determina la subida del porcentaje del último año. Dada la preferencia legal, la evolución del último año es positiva.

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 2018, se produjeron 11 adopciones nacionales (8 en 2017, 7 en 2016 y 3 en 2015) y 29 adopciones internacionales (22 en 2017, 15 en 2016 y 30 en 2015).

Asimismo, se emitieron 22 certificados de adopción nacional (37 en 2017, 11 en 2016 y 16 en 2015) y 29 certificados de idoneidad internacional (37 en 2017, 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 2018, se encontraron en esta situación 540 menores, según los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales. Se incluyen en este cómputo los datos referentes a menores de 14 años con diligencia penales preliminares (82 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. El dato comparable, de acuerdo con la información proporcionada en relación con el ejercicio 2017, era de 815 (la diferencia se explica, en su mayor parte, porque en el citado año el número de casos de diligencias penales era de 250).

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, a 565, en 2017, y a 458 en 2018. Por lo tanto, se aprecia una reducción significativa en el último ejercicio.

Ha de continuarse con 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 2018, fueron 48 los menores en programas de autonomía en medio abierto (27 en 2015, 19 en 2016 y 36 en el 2017). Señalar que, en el informe del Departamento, se añaden a esta cifra 147 menores en situación de acogimiento residencial y destinatarios también de programas o medidas de autonomía (en 2017, esta misma variable era de 45 menores y en 2016 de 42).

Se aprecia, por lo tanto, que crecen las cifras relativas a 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 2018, se dictaron 335 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, 251 medidas en 2016 y 325 medidas en 2017). Asimismo, que fueron 49 los menores afectados por medidas de internamiento (36 casos en 2015, 39 casos en 2016 y 44 casos en 2017).

Los datos justifican nuevamente lo preciso de redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente).

4.4.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años.

I. Menores atendidos por el sistema de protección.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Menores en guarda	**Acogimiento residencial o familiar**	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520
	Guarda provisional (COAS)	120	147	180	164	197	184	174	179	225	235	264
	Guarda provisional familias de urgencia						2	7	17	15	22	13
	Total	**535**	**599**	**638**	**714**	**735**	**655**	**666**	**657**	**739**	**751**	**797**
Menores en centros de día		25	26	31	27	26	30	46	25	26	27	24
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)		119	165	153	132	175	152	181	212	176	270	343
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)		32	25	30	32	28	28	30	24	25	41	45
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	487
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA			56	22	14	18	44	40	27	19	36	48
TOTAL		**336**	**466**	**405**	**446**	**471**	**612**	**747**	**756**	**707**	**954**	**947**
TOTAL MENORES		**871**	**1065**	**1043**	**1160**	**1206**	**1267**	**1413**	**1413**	**1446**	**1705**	**1744**

II. Familias atendidas por los EAIAs.

			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Estella	Familias	59	58	58	70	72	73	84	88	91	140	97	
	Tafalla	Familias	37	50	45	60	56	58	75	65	69	96	57
	Tudela	Familias					5	77	97	110	106	162	81
	Comarca[1]												33
	Total		**96**	**108**	**103**	**130**	**133**	**208**	**256**	**263**	**266**	**398**	**268**

1 El EAIA de la Comarca de Pamplona se ha incorporado a la red de Atención Primaria en agosto de 2018.

III. Familias acogedoras y que reciben apoyo técnico.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Familias acogedoras	197	202	242	198	218	210	210	217	198	190	209

IV. Familias acogedoras que reciben ayuda económica.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
									150 (familias)		
Familias que reciben ayuda por acogimiento	124	135	188	151	156	153	181	194	187 (menores)	186	191

V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).						25	40	17	23	25	24
FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar	50	76	72	82	83	68	77	92	97	195	215
FAMILIAS PEA(se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).						28	30	24	25	28	35

VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
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 familias	102 familias

VII. Menores en situación de desamparo.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
DESAMPAROS DECLARADOS EN EL AÑO	20	29	44	38	32	21	19	35	40	90	144
TOTAL MENORES TUTELADOS	207	220	202	214	202	220	239	178	253*	347	427

* 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	2018
Acogimiento residencial	188	210	216	310	292	225	237	209	271	265	311
Acogimiento Familiar*	227	242	242	240	246	244	248	252	228	229	209
Total	**415**	**452**	**458**	**550**	**538**	**469**	**485**	**461**	**499**	**494**	**520**

*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	2018
Familia ajena	72	78	76	85	93	88	86	82	81	94	70
Familia extensa	155	164	166	155	153	156	162	170	147	135	139
Total	**227**	**242**	**242**	**240**	**246**	**244**	**248**	**252**	**228**	**229**	**209**

X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Acog. temporales	80	82	70	68	61	72	51	49	42	57	27
Acog. permanentes	147	160	172	172	185	172	197	203	186	172	182
Acog. Preadoptivos	**16**	**17**	**7**	**8**	**9**	**9**	**7**	**0**	**0**	**No**	**No**

XI. Menores en situación de guarda provisional.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Centro de Observación y Acogida Argaray (dificultad)	55	48	69	64	65	56	55	64	67	90	47
Centro de Observación y Acogida Beloso (conflicto)	65	99	111	100	132	128	119	115	158	145	217
FAMILIAS URGENCIA						2	7	17	15	22	13
TOTAL	**120**	**147**	**180**	**164**	**197**	**186**	**181**	**196**	**240**	**257**	**277**

XII. Menores en conflicto.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Menores en COA conflicto	65	99	111	100	132	128	119	115	158	145	217
Menores en conflicto en otros programas (acogimiento residencial, PEA, PEIF, ETC...)	152	229	125	161	91	92	137	341	360	420	241
Menores de 14 años infractores con diligencias preliminares											82
Total menores en conflicto	**217**	**328**	**236**	**261**	**223**	**220**	**256**	**456**	**518**	**565**	**540**

XIII. Menores en guarda.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
MENORES EN ACOGIMIENTO	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520
COAS	120	147	180	164	197	184	174	179	225	235	264
Familias de urgencia							7	17	15	22	13
Total	**535**	**599**	**638**	**714**	**735**	**653**	**666**	**657**	**739**	**751**	**797**

XIV. Adopción nacional.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nº menores con propuesta de adopción*:		10	12	7	8	16	9	10	8	10	8	11
	De Navarra	10	9	7	8	9	5	8	8	5	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	6
Número de menores con propuesta de adopción de ANADP		10	9	10	8	10	5	8	8	5	5	7
Autos de adopción		9	9	15	6	7	14	15	3	8 (1 de ellas denegada)	8	11
Autos de adopción	Con propuesta de Navarra	7	9	11	6	5	12	7	3	5	5	5
	De otras CCAA	2		4		2	2	8	0	2	3	6
Familias solicitantes		126	68	66	41	30	21	34	15	11	16	21

*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	2018
CERTIFICADOS IDONEIDAD NACIONAL	8	6	3	4	5	2	23	16	11	37	22

XV. Adopción internacional.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Familias solicitantes	126	84	81	45	46	18	29	19	23	21	18
Certificados idoneidad	130	140	71	93	70	59	56	22	40	37	29
Menores adoptados	76	75	65	65	45	49	27	30	15	22	29
Total menores adoptados en Navarra	845	920	985	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278
Menores con seguimiento	249	222	227	279	232	205	174	175	132	160	190

XVI. Menores con apoyo de la Administración.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
MENORES CENTRO DÍA	25	26	31	27	26	30	46	25	26	27	24
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)	119	165	153	132	175	152	181	212	176	270	343
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)	32	25	30	32	28	28	30	24	25	41	45
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	487
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA		56	22	14	18	44	40	27	19	36	48
TOTAL	**336**	**466**	**405**	**446**	**471**	**612**	**747**	**756**	**707**	**954**	**947**

* 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	2018
MEDIO ABIERTO *	335	336	336	362	288	303	321	242	251	325	335
INTERNAMIENTO	36	29	38	31	21	43	54	36	39	44	49

* 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.

4.4.3. Sugerencias.

En ejercicio de la función de mejora de la protección de los derechos de los niños y niñas y de los adolescentes y de mejora de los servicios públicos que corresponde al Defensor del Pueblo de Navarra, esta institución valora positivamente las medidas recogidas en la información facilitada por el Departamento de Derechos Sociales y anima a su implementación.

Asimismo, ve oportuno trasladar al Departamento de Derechos Sociales las siguientes sugerencias:

1) Continuar con la revisión, mejora y desarrollo de la legislación foral sobre la protección de la infancia y la adolescencia.

2) Asimismo, continuar con la puesta en marcha de las medidas y líneas de actuación previstas en el II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, y de las actuaciones de programación y coordinación relacionadas con el mismo.

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.

A este respecto, se hace preciso manifestar que, como se deriva de la serie de datos del periodo 2008-2018, los indicadores de actividad han crecido de forma muy significativa.

Se hace necesario 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.

4) Incidir en la difusión de los derechos y deberes de los menores y continuar con las líneas de mejora de la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a aquellos, 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.

5) 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.

6) 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.

Asimismo, reforzar el contacto, la información, acompañamiento 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.

7) Potenciar 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.

Los datos de los últimos años ponen de manifiesto un crecimiento de los casos de desamparo y guarda de menores. Al mismo tiempo, son indicativos de la dificultad para hacer valer la preferencia legal por el acogimiento familiar.

En esta línea, se hace pertinente 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.

8) 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.

En relación con ello, 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 implicada (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente), y procurando minimizar de este modo las actuaciones del sistema de reforma.

9) 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.

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.

4.4.4. Mención a las quejas que denuncian problemas en relación con los menores de edad.

Por primera vez en un informe anual de la institución, se hace una mención a los problemas específicos relacionados con los menores de edad que se manifiestan en las quejas presentadas en 2018.

Estos problemas y situaciones son los siguientes (se enuncian resumiendo lo que se expone en los escritos de las quejas, con independencia del resultado de las actuaciones de la institución):

A) Sobre situaciones de desprotección y desamparo.

- La falta de competencia de la Administración de la Comunidad Foral para intervenir en el expediente de desprotección de una menor, al no residir actualmente esta en Navarra. **Q18/205**.

- La desaparición de una menor del centro de menores en el que se encontraba. **Q18/307**.

- La falta de adopción de medidas adecuadas para la protección de unas menores, quienes vienen atravesando una posible situación de desprotección. **Q18/454**.

- La voluntad de una madre de recuperar la custodia de su hija que ostenta el Gobierno de Navarra. **Q18/619**.

- La ausencia de régimen de visitas y falta de información sobre unos menores recientemente declarados en situación de desamparo. **Q18/623**.

- La falta de escolarización de varios menores de edad, en el marco de un programa de asilo. **Q18/720**.

B) Sobre el centro de cumplimiento de medidas judiciales.

- Los posibles abusos o malos tratos y la inadecuada gestión en el centro de cumplimiento de medidas judiciales. **Q18/270, Q18/271** y **Q18/354**.

- La denegación de la salida del centro de cumplimiento de medidas judiciales para acudir al centro de salud y serle realizada una exploración médica. **Q18/356**.

C) Sobre filiación, adopción y acogimiento.

- La falta de reconocimiento de la filiación de un hijo y la posible situación de desprotección en la que puede encontrarse. **Q18/97**.

- La inadecuada actuación de una Entidad Colaboradora en Adopción Internacional (ECAI) en un procedimiento de adopción de una menor que conllevó que su adopción y su traslado a España no fueran viables. **Q18/817**.

- La denegación de una solicitud de ayuda económica para sufragar los gastos que conlleva el acogimiento de una sobrina. **C18/1611**.

- La imposibilidad de participar conjuntamente en un procedimiento de adopción y en uno de acogimiento familiar, a pesar de poseer un certificado de idoneidad. **C18/1612**.

D) Sobre la guarda y custodia de menores en casos de ruptura de relaciones de pareja.

- El desacuerdo con el contenido de un informe realizado por una escuela infantil, que le perjudicó en la atribución de la guarda y custodia del menor en el proceso de separación que se siguió en el juzgado. **Q18/211**.

- La situación que viene atravesando su hijo con su exmujer, que actualmente tienen un régimen de guarda y custodia compartida de

los menores, que deriva en un grave perjuicio para sus nietos. **Q18/10**.

- La vulneración del derecho de mantener contacto con su nieto, como consecuencia del proceso de divorcio de su hijo en México. **Q18/100**.

- La demora del Juzgado de Familia de Pamplona-Iruña en señalar la fecha de celebración del juicio que resuelva sobre la guarda y custodia de una menor. **Q18/319**.

- Las posibles irregularidades cometidas por un Juzgado de Primera Instancia de Pamplona-Iruña en un proceso judicial que se sigue para el establecimiento de medidas de guarda, custodia o alimentos de hijo no matrimonial. **Q18/926**.

- El incumplimiento del convenio regulador por el padre hacia su hija menor de edad, y el trato humillante y ofensivo a esta por parte de la nueva pareja del padre. **C18/1730**.

- La disconformidad con el funcionamiento de un Juzgado de Familia de Pamplona-Iruña en el proceso que se sigue por el incumplimiento de las medidas de guarda y custodia establecidas y el régimen de visitas, por parte de su expareja, quien reside en Japón con sus dos hijos menores. **Q18/952**.

- Las presiones, de la abogada que defiende a su exmarido en el proceso de divorcio, a su hija para que testificase en un juicio. **C18/1391**.

- El trato inadecuado dispensado por el personal de un punto de encuentro familiar, en donde, además, se incumple el auto judicial que establece cautelarmente el régimen de visitas con su hija. **Q18/816**.

- La disconformidad con determinadas actuaciones de un punto de encuentro familiar y con el trato dado por una coordinadora y una técnico de dicho punto de encuentro familiar. **Q18/907**.

E) Sobre menores con discapacidad.

- La disconformidad con el grado de discapacidad reconocido a una menor, de nueve años de edad. **Q18/514**.

- El desacuerdo con una sanción, impuesta por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, por haber realizado un uso indebido de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad del que es titular su hija menor de edad. **Q18/537**.

F) Sobre menores con necesidades educativas especiales.

- La denegación de una solicitud de creación de una unidad de currículum especial (UCE) en un instituto público situado en una zona rural, al que pueda acudir su hijo. **Q18/365**.

- La demora del Departamento de Educación en abonar las ayudas concedidas al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. **Q18/404**.

- La falta de reconocimiento a un menor de la condición de alumno con necesidades específicas de apoyo educativo, a los efectos de poder acceder a una plaza reservada para cursar unos ciclos de formación profesional. **Q18/644**.

- La denegación del apoyo de logopeda a su hijo alumno de segundo curso de educación infantil en el propio centro escolar. **Q18/940**.

- La baja de un menor de la asignatura de religión, a solicitud de la madre del alumno, sin haber recabado el consentimiento del padre y en contra de su voluntad previamente ma-

nifestada en el acto de matriculación inicial. **Q18/182**.

G) Sobre acoso escolar u otras agresiones.

- La falta de adopción de medidas eficaces por parte de un colegio público y del Departamento de Educación ante una situación de acoso escolar a un menor, constatada posteriormente en un informe psicológico. **Q18/91, Q18/92, Q18/93, Q18/94, Q18/95** y **Q18/96**.

- La falta de adopción de medidas eficaces por el Departamento de Educación para un normal desarrollo educativo de un menor, ante presuntas agresiones del profesorado y la imposición de excesivos castigos. **Q18/167**.

- El descuerdo con una denuncia de acoso interpuesta a un menor, formulada por la madre de otro menor. **Q18/495**.

- La falta de adopción de medidas eficaces por parte de un colegio público ante las agresiones que tienen lugar entre el alumnado de infantil durante el tiempo del recreo. **Q18/849**.

- El trato discriminatorio que otorga un centro público de formación profesional a un menor cuando se ve involucrado en disputas con otros compañeros, por cuanto solo él resulta sancionado con una expulsión. **Q18/883**.

H) Sobre el cuidado de los menores de edad por sus progenitores.

- La falta de contestación del Departamento de Educación a una solicitud de concesión de una comisión de servicios en Navarra por circunstancias excepcionales, por motivos de salud o por cuidado de menor, a fin de obtener la reagrupación familiar. **Q18/579**.

- La disconformidad con que las funcionarias que ocupan una jefatura y acceden a una excedencia especial para el cuidado de un hijo, sean cesadas de la jefatura y se les adscriba al puesto de trabajo para el que fueron nombradas. **Q18/667**.

- La fijación por el Departamento de Educación de una fecha de inicio anterior a la solicitada, al conceder una reducción de jornada por guarda legal de hijo menor. **Q18/427**.

- La denegación por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, de una licencia retribuida por cuidado de hijos gemelos afectados por cáncer o enfermedad grave (grandes prematuros), por estimar que no existe necesidad de cuidado directo, continuo y permanente de los menores. **Q18/464**.

- La falta de reconocimiento por el Departamento de Educación, durante el mes de junio, de la reducción de jornada por cuidado de hijo menor de doce años que tiene concedida. **Q18/498**.

- La denegación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una solicitud de permiso sin sueldo para poder acompañar a su hija de tres años de edad en el periodo de adaptación al centro escolar. **Q18/516**.

- La denegación por el Departamento de Educación de la licencia retribuida por adopción en un supuesto de maternidad derivada de una gestación por subrogación desarrollada en Ucrania. **Q18/545**.

- La denegación por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, de un permiso retribuido para asistir a la reunión o tutoría general convocada por el centro escolar donde estudia su hija menor. **Q18/799**.

I) Sobre situaciones de violencia hacia los menores en el hogar.

- La disconformidad de una ciudadana con que las denuncias que presenta acerca de las situaciones de agresión y acoso que viene sufriendo por parte de su expareja, sean siempre archivadas. Teme por su seguridad y por la de sus dos hijas menores. **Q18/753**.

J) Sobre el derecho a la protección de la salud de los menores.

- La demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en otorgarle cita a un menor en el servicio de otorrinolaringología pediátrica. **Q18/282**.

- La demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en otorgarle cita a una menor en el servicio de neuropediatría. **Q18/696**.

- La imposibilidad de los menores con lesión medular de concurrir a una convocatoria de ayudas destinadas a complementar, en determinados gastos, el tratamiento de menores de 18 años con daño cerebral adquirido, pese a presentar ambos grupos de menores similares diagnósticos, sintomatologías y necesidades. **Q18/80**.

- La suspensión de la atención de fisioterapia educativa que venía prestándose por el Centro de Recursos de Educación Especial en Navarra (CREENA) a su hijo en un centro escolar. **Q18/761**.

- La falta de medidas suficientes para apoyar activamente a menores que padecen enfermedades raras, sin compensarles los gastos que asumen por la adquisición de los medicamentos necesarios para tratar su enfermedad. **Q18/140**.

- La falta de adaptación de la normativa reguladora de la financiación de gastos farmacéuticos y la de concesión de ayudas para facilitar la adherencia a los tratamientos médicos financiados, al nuevo régimen fiscal aplicable en la Comunidad Foral de Navarra, habiendo derivado esta circunstancia en un aumento de los gastos de medicamentos para su hija, de diecisiete años de edad. **Q18/235**.

- La denegación de una ayuda por el Departamento de Salud a una familia monoparental que le permita sufragar los altos costes de los medicamentos prescritos a un menor, quien padece hiperactividad y déficit de atención. **Q18/812**.

- La mención en la historia clínica de un menor de edad de un trastorno facticio sin diagnosticar que pudiera padecer la madre, como una posibilidad que explica el caso del menor. **Q18/126**.

K) Sobre el derecho a la seguridad de los menores, en particular en lugares abiertos.

- La falta de adopción de medidas por parte del Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar y del Departamento de Derechos Sociales ante la situación de insalubridad en la que se encuentra una zona de Sarriguren, cercana a una escuela infantil, derivada presuntamente de comportamientos incívicos de inquilinos de un edificio de Nasuvinsa. **Q18/87**.

- El peligro que entraña para los menores los productos que se depositan en las afueras de una caseta de reciclaje en la localidad de Erro. **Q18/884**.

- La negativa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a retirar las redes tridimensionales "arañas" de los parques infantiles, por el peligro que entrañan para los menores. **Q18/303**.

- La falta de asistencia por la policía municipal del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a un menor de catorce años de edad que fue atro-

pellado, toda vez que aquella no llamó al servicio de emergencias, ni contactó con ningún familiar. **Q18/197**.

- La disconformidad con que la policía municipal del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña sancione a las familias por estacionar sus vehículos en doble fila el tiempo mínimo necesario para acompañar a los menores al interior de un centro escolar. Se ve obligado a dejar a los menores en la calle, con el peligro actual que ello conlleva. **Q18/281**.

- La culpabilización por parte de la policía municipal de Ansóain-Antsoain a un menor de doce años de edad y a sus amigos de la comisión de unos daños en una barraca, sin atender a la participación de otro grupo de jóvenes, quienes previamente los habían causado. **Q18/494**.

L) Sobre el derecho de los menores a una vivienda digna.

- La necesidad urgente de adjudicación de una vivienda protegida en régimen de alquiler, ante la manifestación de la actual arrendataria de su voluntad de no renovar el contrato de arrendamiento de la vivienda en la que reside junto con su mujer y sus cuatro hijos menores. **Q18/187**.

- La necesidad urgente de una vivienda protegida en régimen de alquiler, al haberse determinado mediante sentencia judicial que deberá abandonar la vivienda en la que reside junto con su mujer y sus tres hijos menores. **Q18/256**.

- La denegación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una solicitud de vivienda de emergencia, pese a residir la solicitante con su pareja y con sus dos hijos, de uno y dos años de edad, en una habitación arrendada, cuya propietaria les ha requerido abandonar. **Q18/363**.

- La necesidad de una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler por tener que estar residiendo junto con su mujer y sus dos hijas, de uno y tres años de edad, en una habitación arrendada, ante la imposibilidad de afrontar un alquiler privado. **Q18/366**.

- La exigencia, por la promotora de la vivienda donde reside junto a su hijo de seis meses de edad, de ciertas cantidades económicas que no puede afrontar, en cuyo caso deberá abandonarla. **Q18/387**.

- La falta de concesión de una vivienda de protección oficial más grande que atienda las necesidades actuales de su familia, pese a que próximamente va a nacer su hijo, incrementándose la unidad familiar en un miembro más. **Q18/561**.

- La falta de adjudicación de una vivienda protegida a una familia compuesta por dos adultos y cuatro menores de edad, a la que se le ha rescindido el contrato de arrendamiento de su anterior vivienda, y que carece de ingresos para poder subsistir. **Q18/670**.

- La falta de adjudicación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una vivienda de emergencia habitacional, dada su situación de necesidad, por cuanto reside junto con su mujer, embarazada de su cuarto hijo, y sus tres hijos menores en una habitación, que deberán abandonar próximamente. **Q18/781**.

- La falta de adjudicación de una vivienda en régimen de alquiler en las inmediaciones del barrio de San Jorge de Pamplona-Iruña, donde reside desde hace doce años y donde sus hijos van a la escuela. **Q18/834**.

- La falta de adjudicación de una vivienda de emergencia, por cuanto reside junto a su pareja y su hija de dos años de edad, que padece asma, en una vivienda, que recientemente ha sufrido un incendio, sin agua y sin

luz, porque la arrendadora hace cuatro meses les cortó los suministros. **Q18/866**.

- La denegación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una solicitud de vivienda de emergencia habitacional a una familia compuesta por dos adultos y cuatro menores de edad, que reside en una vivienda de alquiler, la cual carece de suministro de gas. **Q18/935**.

- El desacuerdo con el cálculo de la capacidad económica para acceder a los beneficios previstos en la legislación de vivienda, por no considerarse sus ingresos netos, ni minoradas las cantidades satisfechas en concepto de pensión de alimentos; por no poder acceder a una vivienda protegida con subvención, se ve obligado, junto con sus hijos menores, a habitar en casas de terceros en condiciones inadecuadas. **Q18/945**.

- El desacuerdo con el cálculo de su capacidad económica para acceder a los beneficios previstos en la legislación de vivienda, por no considerarse sus ingresos netos, ni minoradas las cantidades satisfechas en concepto de pensión compensatoria y de alimentos. **Q18/946**.

- El deficiente aislamiento de la vivienda protegida que se le adjudicó en 2009 y la falta de adopción de medidas por el Departamento de Derechos Sociales ante esta situación, que se ha visto agravada con el nacimiento de su hija. **Q18/595**.

M) Sobre el derecho al descanso en el domicilio.

- La falta de adopción de medidas por parte el Ayuntamiento de Ablitas ante las molestias que sus nietas sufren en su domicilio, procedentes de los continuos ladridos durante el día y la noche de los perros de los vecinos. **Q18/773**.

- El desacuerdo con la colocación de dos perros en un terreno propiedad del Concejo de Arbeiza porque, además de las molestias que causan sus ladridos, impiden a su hija pequeña utilizar dicho terreno para jugar. **C18/359**.

N) Sobre denegación de ayudas públicas o el régimen fiscal.

- La denegación de una solicitud de ayuda de maternidad como madre trabajadora de un hijo menor de tres años. **Q18/385**.

- La falta de reconocimiento de la condición de familia numerosa a él y a sus cuatro hijos menores, debido a que, junto con ellos, viven su esposa y el hijo de esta, quienes carecen de NIE. **Q18/916**.

- La imposibilidad de aplicar la deducción fiscal por madre trabajadora con hijo menor de tres años por no estar contemplado en la normativa foral, beneficio en cambio contemplado en la normativa estatal. **Q18/403**.

- La disconformidad con el resultado "a pagar" de su declaración de IRPF, por no tener en cuenta sus circunstancias personales: los días que trabaja en una empresa fluctúan según necesidades, tiene concedida la custodia compartida de sus dos hijas y, dada la imposibilidad de asumir el coste de una vivienda libre, residen con su madre. **Q18/407**.

- La imposibilidad de reducir la unidad de módulo de personal no asalariado en el Impuesto sobre el Valor Añadido en los supuestos de reducción de jornada por guarda legal de menores de edad, por no estar contemplado en la normativa foral. **Q18/486**.

- La falta de devolución por la Hacienda Tributaria de Navarra de las cantidades tributadas en el IRPF en concepto de las prestaciones de maternidad y paternidad, que están exentas

en la normativa estatal. **Q18/765, Q18/779** y **C18/1692**.

Ñ) Sobre el derecho a relacionarse en euskera en la atención pediátrica y sanitaria.

- La necesidad de que la persona que ocupe la plaza de pediatría de un centro de salud del Valle del Roncal, vacante por jubilación de la anterior titular, sea bilingüe. **Q18/245**.

- La falta de personal con conocimiento de euskera en la planta de pediatría del Complejo Hospitalario de Navarra durante el ingreso hospitalario de un menor que únicamente conoce dicho idioma. **Q18/389**.

O) Sobre el derecho al deporte.

- La inadmisión de una menor en los cursos de natación organizados por el Patronato Municipal de Deportes de Burlada-Burlata. **Q18/731**.

- Las dificultades de un club deportivo de patinaje, formado por menores de edad, para desarrollar la actividad en un frontón, ante la negativa del Concejo de Artica a ceder dicho espacio. **Q18/909**.

capitulo 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 315 propuestas de mejora. De ellas, **nueve** corresponden al año 2018.

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 presentadas, cinco se tramitaron con la Administración competente con el siguiente resultado: una se aceptó directamente, dos no se aceptaron y otras dos dieron lugar a la formulación de sendas sugerencias, de las cuales una se aceptó y la otra no. Las cuatro propuestas restantes no se trasladaron a las administraciones competentes: una no contenía pretensión, otra no era competencia de la institución y en las otras dos no se apreciaba ninguna vulneración de derechos protegidos por el ordenamiento jurídico.

Las propuestas versaron sobre las siguientes **materias**:

- **Acceso a un empleo público: dos** (aplicación de la prioridad excepcional en el llamamiento en las listas para operador de auxiliar de coordinación, y ampliación de plazas de maestro de educación infantil de castellano previstas en la oferta pública de empleo de 2019).

- **Deporte: una** (para que se reconozca el derecho de acceso de las mujeres a competir en categorías deportivas masculinas de fútbol).

- **Educación: dos** (criterio de proximidad lineal de domicilio y lugar de trabajo en baremo de admisión de centros escolares, y mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada escolar).

- **Función pública: una** (implantación de un sistema para evaluar la atención dispensada por el personal funcionario).

- **Sanidad: una** (sobre para la mejora de las prácticas obstétricas a través de la creación de una figura especifica que proteja a los bebés y sus madres).

- **Tráfico y seguridad vial: dos** (colocación de reductores de velocidad en la rotonda de Sarriguren y falta de señalización en carreteras de la velocidad máxima permitida).

En el siguiente cuadro, se identifican las propuestas gestionadas y su resultado:

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Propuestas 2018			
Educación	Criterio de proximidad lineal de domicilio y lugar de trabajo en baremo de admisión en centros escolares.	Departamento de Educación	No se apreció vulneración de derechos
Deporte	Derecho de acceso de las mujeres a competir en categorías deportivas masculinas de fútbol.	Departamento de Cultura, Deporte y Juventud	Sin competencia
Tráfico y seguridad vial	Colocación de reductores de velocidad en la Rotonda de Sarriguren.	Departamento de Desarrollo Económico. Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar	Sugerencia no aceptada
Función pública	Implantación de un sistema que permita la evaluación de la atención dispensada por personal al servicio de las Administraciones públicas.	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	No se apreció vulneración de derechos
Educación	Mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada escolar.	Departamento de Educación	Propuesta no aceptada
Acceso a un empleo público	Aplicación de la prioridad excepcional en el llamamiento en las listas de operador de auxiliar de coordinación.	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	Sugerencia aceptada
Sanidad	Mejora de las prácticas obstétricas a través de la creación de una figura especifica que proteja a los bebés y sus madres.	Departamento de Salud	Sin pretensión
Acceso a un empleo público	Ampliación de las plazas de maestro de educación infantil de castellano previstas en la oferta pública de empleo de 2019.	Departamento de Educación	Propuesta aceptada
Tráfico y seguridad vial	Señalización en las carreteras de la velocidad máxima permitida.	Departamento de Desarrollo Económico	Propuesta no aceptada

El resumen **por instituciones y Administraciones públicas destinatarias** de las seis propuestas de 2018, es el siguiente:

- Departamento de Educación: 3 propuestas.
- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 2 propuestas.
- Departamento de Desarrollo Económico: 2 propuestas.
- Departamento de Cultura, Deporte y Juventud: una propuesta.
- Departamento de Salud: una propuesta.
- Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar: una propuesta.

5.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.

A continuación se describe el contenido de las propuestas presentadas por los ciudadanos.

5.2.1. Propuesta en relación al criterio de proximidad lineal de domicilio y lugar de trabajo en el baremo de admisión en centros escolares.

Materia: Educación.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Resumen: Una ciudadana presentó un escrito relacionado con el criterio de proximidad lineal en el baremo de admisión en centros escolares.

La ciudadana consideraba que se debería puntuar tanto la cercanía al centro escolar del domicilio, como al lugar de trabajo de los padres, madres o tutores. Es decir, si concurren ambos supuestos (cercanía del domicilio y cercanía del lugar de trabajo), ambas circunstancias deberían puntuarse, sumando 0,5 puntos por cada concepto. Además solicitaba que, dado que en breve comenzaba el periodo de inscripción, se tuviese en cuenta la sugerencia.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra informó a la ciudadana de que, con ocasión del periodo de inscripción del curso 2017/2018, se recibió una queja en esta institución en la que se manifestaba que el criterio complementario de proximidad lineal no atendía al lugar de trabajo del padre, madre o tutor (en aquel caso, solo se valoraba la cercanía entre el centro y el domicilio familiar). Recibida la queja y estudiada la información que trasladó el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, la institución formuló la siguiente sugerencia:

> "Sugerir al Departamento de Educación 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".

El Defensor del Pueblo de Navarra informó a la ciudadana que la sugerencia formulada el año anterior iba dirigida a que el domicilio y el lugar de trabajo de los padres o tutores fueran considerados alternativas equivalentes a la hora de puntuar la proximidad lineal, por la similar incidencia que ambos pueden tener en relación con el derecho a la conciliación laboral y familiar. La sugerencia se basaba también en que la Ley Orgánica de Educación así lo contempla (domicilio o lugar de trabajo) en relación con el criterio legal prioritario de proximidad, al que se refiere el artículo 84.2 de la norma.

El criterio trasladado al Departamento de Educación era que ambas circunstancias (domicilio o lugar de trabajo) fueran alternativas válidas o equivalentes, a efectos de la aplicación del criterio complementario que se prevé en el baremo de admisión, en similares términos a lo que sucede en el caso del criterio prioritario que prevé la Ley Orgánica de Educación. Esta consideración del domicilio o del lugar de trabajo como criterios alternativos o equivalentes, que es la defendida por esta institución en la resolución emitida, se opondría a considerarlos como conceptos acumulativos a efectos de puntuación.

Por otro lado, se informó que se está ante un criterio complementario (no prioritario), que ha de jugar solo si los criterios prioritarios no son suficientes para resolver definitivamente la admisión, por lo que pudiera cuestionarse lo oportuno de añadir puntuaciones excesivas por esta vía.

Por último, el Defensor del Pueblo de Navarra manifestó a la ciudadana que el proceso de inscripción se encontraba a pocas fechas de iniciarse, lo que hacía prácticamente desaconsejable una modificación del ba-

remo de admisión para el próximo curso, salvo en cuestiones en las que se apreciara que se incurre en una ilegalidad. En el caso que planteaba la ciudadana, la circunstancia de no sumar ambos conceptos no sería ilegal.

En definitiva, el Defensor del Pueblo de Navarra comunicó a la ciudadana que, en relación con la propuesta que ahora se formulaba, la institución, que ejerce fundamentalmente una función de supervisión de la Administración pública, no apreciaba en ese momento la posibilidad de dirigirla al Departamento de Educación y que la misma pudiese prosperar. Con el traslado de la información a la autora de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas las actuaciones.

5.2.2. Propuesta para la integración de las mujeres en los equipos de futbol masculinos.

Materia: Deporte

Administración destinataria: Departamento de Cultura, Deporte y Juventud.

Resumen: Un ciudadano presentó un escrito en el que mostraba su disconformidad con la imposibilidad de que las mujeres puedan acceder a competir en categorías deportivas masculinas de fútbol. Exponía el ciudadano que la competición en equipos mixtos exige a sus jugadores más respeto, apoyo y conocimiento de su potencial como agrupación. Refería que es cada vez más importante, formativo y lúdico competir en equipos mixtos que rompan conceptos como el machismo o la exclusividad de una disciplina deportiva, creándose, de esta forma, una relación de respeto que se traduzca en una medida para evitar el grave problema actual de violencia de género. Indicaba que esta convivencia en el mundo del deporte debería implementarse desde las categorías inferiores hasta las categorías profesionales, donde se evidencia la discriminación salarial de unos jugadores, respecto de otros, por razón de sexo. Para ello, consideraba preciso que por parte de la Administración pública se adopten las medidas oportunas con el fin de que se haga efectivo el derecho de las mujeres a poder acceder a un equipo masculino.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra indicó al ciudadano que, aunque es patente y de importancia la problemática descrita en la propuesta planteada, esta constituye una discriminación por razón de sexo de carácter global que se extiende a la organización del deporte en general, cuya solución trasciende del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo de Navarra e, incluso, del ámbito de actuación de las Administraciones públicas de la Comunidad Foral.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra manifestó al ciudadano que su propuesta tendría mayor recorrido a través de una reforma normativa en la materia, cuya potestad, tal y como le había indicado, queda fuera del ámbito de competencia de esta institución, por cuanto dicha iniciativa legislativa, en virtud del artículo 87.1 de la Constitución española corresponde al Gobierno, al Congreso y al Senado.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra informó al ciudadano que la Constitución también prevé, en su artículo 87.3, la participación directa de los ciudadanos en el proceso de producción o modificación normativa. A tal efecto, la Ley Orgánica 3/1984, de 26 de marzo, regula la iniciativa legislativa popular, la cual se ejerce mediante la presentación de proposiciones de Ley suscritas por las firmas de, al menos, 500.000 electores autenticadas en la forma que determina dicha Ley.

Partiendo de ello, esta institución que ejerce fundamentalmente una función de supervisión de la Administración pública, informó al ciudadano que aunque comprendía su malestar con la falta de acceso de las mujeres a equipos de fútbol masculinos, no apreciaba en este momento la posibilidad de dirigirla al organismo correspondiente del Gobierno de Navarra y que la misma pudiese prosperar, por cuanto la posibilidad de modificar la normativa de acceso a equipos deportivos, trasciende de las competencias atribuidas a la Administración de la Comunidad Foral.

Con el traslado de esta información al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

5.2.3. Propuesta de mejora para la instalación de reductores de velocidad, principalmente en la rotonda de Sarriguren.

Materia: Tráfico y seguridad vial.

Administraciones destinatarias: Departamento de Desarrollo Económico y Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar.

Resumen: Un ciudadano formuló una propuesta para la colocación de reductores de velocidad en rotondas, principalmente en la de Sarriguren, con el fin de evitar los embotellamientos diarios que actualmente se producen.

Manifestaba el ciudadano que la rotonda que comunica Sarriguren con Erripagaña constituye un cuello de botella que genera importantes atascos diarios, con la consecuente contaminación que estos conllevan. Ello se debía, fundamentalmente, al diseño de la rotonda, la cual dispone de diez carriles de entrada y únicamente dos carriles interiores, así como a la excesiva velocidad de circulación de la mayoría de los vehículos, que obliga a detenerse durante un tiempo prolongado a quien desea entrar en la rotonda, en espera a que un coche circule despacio. Por ello, indicaba el ciudadano que, dado que el diseño de la rotonda resulta complicado de modificar, podría enfocarse la solución en la reducción de la velocidad de los vehículos, implantando, por ejemplo, "guardias dormidos" de dimensiones adecuadas para no ocasionar daños en los coches ni producir accidentes, colocados en el interior de la rotonda, haciendo reducir, de esta forma, la velocidad en la misma. Manifestaba que en la época en que la rotonda se encontraba en obras, pese a verse limitada la velocidad, el tráfico resultaba más fluido.

El ciudadano proponía que se aplicase la misma medida en la nueva rotonda proyectada en Olaz, evitando caer en los mismos errores descritos.

Por último, el ciudadano proponía el establecimiento de un control en la colocación de farolas en las vías, pues puede resultar abusiva, debiendo considerarse el coste que supone.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Desarrollo Económico y al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar, para su valoración.

El Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar informó que la señalada rotonda de acceso a Sarriguren, al igual que la proyectada en Olaz, forma parte de las vías que integran la red foral de carreteras, correspondiendo su propiedad tanto las competencias sobre la misma a la Comunidad Foral de Navarra, por lo que cualquier actuación que se realice sobre la misma será competencia del departamento correspondiente de Gobierno de Navarra. Sin perjuicio de ello, manifestaba el Ayuntamiento que había sugerido a la Dirección General de Obras Públicas de Navarra la colocación de radares en el interior de la rotonda como medida para conseguir que la velocidad de los vehículos que circulan por la misma permita la adecuada incorporación de otros vehículos. Por otra parte, manifestaba el Ayuntamiento, que en relación a la colocación de las farolas, si las mismas hacían referencia a las rotondas, igualmente debía dirigirse dicha propuesta al departamento correspondiente de Gobierno de Navarra. Por el contrario, en lo que respectaba a las vías urbanas municipales, informaba el Ayuntamiento que estaba en proceso de culminación de la renovación del alumbrado público exterior, lo cual iba a suponer un importante ahorro energético.

El Departamento de Desarrollo Económico emitió el siguiente informe, que se incorpora textualmente:

> **"1.- Glorieta de Sarriguren. Reductores de velocidad.**
>
> Se comparte la opinión del ciudadano de que la excesiva velocidad de los vehículos que circulan por la rotonda resulta negativa de cara a su fluidez. Esta excesiva velocidad deriva de su diámetro anormalmente alto (radiomedio de 60 metros), que requiere la regulación del elevado número de puntos de conflicto (5 ramales de entrada y otros tantos de salida, con dos ramales directos sin circulación giratoria y un total de 12 carriles de entrada).Debe tenerse en cuenta que, para el correcto funcionamiento de la glorieta, se requieren unos mínimos para las longi-

tudes de separación entre cada salida del anillo interior de circulación y la entrada inmediatamente posterior en el sentido de marcha (además de otros requerimientos geométricos) que, en el caso objeto del escrito presentado exige unos desarrollos totales de envergadura. Por otro lado, su ubicación en área periurbana de alta densidad de población residencial y de actividad económica, así como la conexión con la PA- 30, da lugar a que todos los accesos canalicen intensidades de tráfico altas, con fuertes puntas horarias.

Con el término coloquial "guardias dormidos" el ciudadano parece referirse, aunque no de forma exclusiva, a las piezas prefabricadas de caucho, atornilladas a las superficies de rodadura de la carretera que se observan con profusión en las vías urbanas de los núcleos de poblaciones, urbanizaciones, áreas de servicios y polígonos industriales; pero no así en tramos de carreteras de carácter interurbano y nunca (que se tenga noticia) en los anillos de circulación giratoria de glorietas.

El Reglamento General de Circulación, en su artículo 5 sobre señalización de obstáculos y peligros, establece que

"1. Quienes hubieran creado sobre la vía algún obstáculo o peligro deberán hacerlo desaparecer lo antes posible, y adoptarán entre tanto las medidas necesarias para que pueda ser advertido por los demás usuarios y para que no se dificulte la circulación (artículo 10.3 del texto articulado).

2. No se considerarán obstáculos en la calzada los resaltos en los pasos para peatones y bandas transversales, siempre que cumplan la regulación básica establecida al efecto por el Ministerio de Fomento y se garantice la seguridad vial de los usuarios y, en particular, de los ciclistas."

La disposición de aplicación en la Red de Carreteras de Navarra que regula estos dispositivos (equivalente a la Orden FOM/3053/2008 del Ministerio de Fomento de aplicación en la Red de Carreteras del Estado), es la ORDEN FORAL 787/2001, de 10 de septiembre, del Consejero de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones, por la que se aprueba la "Normativa Técnica para la instalación de Pasos Peatonales Sobreelevados (Ralentizadores de velocidad) en las travesías de la Red de Carreteras de Navarra" y las condiciones de su autorización, donde únicamente se prevé la colocación de pasos peatonales sobreelevados, y se establece que:

- Únicamente pueden instalarse en Travesía de la Red de Carreteras de Navarra.

- Únicamente pueden instalarse a una distancia superior a 40 metros de curvas de radio inferior a 200 m.

Circunstancias que no se concitan en el anillo de circulación de la glorieta en cuestión. Debe tenerse en cuenta que los reductores de velocidad, de cualquier tipo y dimensión, tienen una efectividad vinculada al hecho de que generan una aceleración vertical en los vehículos que circulan a su través, que transmite una sensación incómoda a sus conductores y ocupantes. Esta aceleración vertical afecta a los sistemas de amortiguación y dirección de los vehículos, reduciendo temporalmente la adherencia al pavimento, lo que resulta susceptible de originar pérdidas de control, que conllevan riesgos para su seguridad vial, tanto más críticos cuanto menor sea el radio de la trayectoria y mayor sea el número de conflictos inmediatos (ambos especialmente desfavorables en glorietas de con elevada intensidad de tráfico), por lo que se considera desaconsejable su instalación en los puntos propuestos en el escrito del ciudadano.

2.- Control en la colocación de farolas en las vías.

La iluminación de un tramo de vía o de nudo viario tiene una justificación básica en la seguridad vial. El tráfico por carretera, salvo periodos de coyuntura económica muy desfavorable, ha continuado creciendo en las últimas décadas debido al desarrollo de la sociedad que se ha producido y al consiguiente incremento del nivel de motorización de la misma. Aunque la mayor parte de este tráfico se produce

durante las horas diurnas, un volumen significativo se realiza en los períodos de ausencia de luz natural; aproximadamente el 25% del tráfico circula en horas nocturnas. Es necesario tener en cuenta que una de las razones por las que se originan los accidentes en carreteras es la falta de visibilidad por los conductores de los objetos situados en el trazado de su recorrido o que se presentan de forma repentina en el mismo. Por la noche, los conductores disponen de los faros de los vehículos para resolver las exigencias visuales planteadas durante la conducción; pero a veces esta iluminación no es suficiente, sobre todo cuando la velocidad, la intensidad de vehículos o la complejidad de la escena nocturna son elevadas. En circunstancias de circulación nocturna, la distancia requerida para lograr que un vehículo se detenga de modo seguro suele exceder de la distancia de alcance de los faros del mismo, dependiendo de la velocidad de reconocimiento, de los tiempos de reacción y de frenado y de factores tales como la velocidad del vehículo y el estado seco o mojado de la calzada.

Para tratar de mitigar estas dificultades de visión, se emplean las instalaciones fijas de alumbrado de carreteras, que mejoran la comodidad y la seguridad del conductor al aumentar su capacidad para ver detalles y objetos y situarlos adecuadamente con antelación, pudiendo reaccionar de modo efectivo y en tiempo adecuado sin producir maniobras bruscas e imprevisibles; también reducen el deslumbramiento originado por los vehículos al aumentar la luminancia de fondo del campo visual.

Desde febrero de 2015 existe un documento aprobado a título de recomendaciones en ORDEN CIRCULAR 36/2015 del Ministerio de Fomento sobre "Criterios a aplicar en la iluminación de carreteras a cielo abierto (TOMO I) y túneles (TOMO II)", en cuyo apartado 2.1 establece los Criterios para iluminar un tramo de carretera; mientras que en el apartado 2.2 define Situaciones de proyecto, criterios de calidad y Clases de Alumbrado. En principio, la citada Orden Circular es de aplicación exclusiva en la Red de Carreteras del Estado pero, ante la ausencia de normativa autonómica en la materia, se considera la mejor referencia técnica al respecto del contenido de la segunda parte de la propuesta ciudadana, por lo que ya se viene teniendo en cuenta desde 2015 en la redacción de nuevos proyectos en la Red de Carreteras de Navarra."

A la vista de lo expuesto en los informes remitidos, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Desarrollo Económico, manifestando que, dado que los informes de los órganos administrativos destinatarios de la propuesta venían a reconocer la existencia del problema denunciado, la Administración pública competente debería analizar posibles soluciones a la misma.

Asimismo, señaló que, si no se consideraba adecuado materializar la concreta propuesta que realizaba el ciudadano fundadamente, sería conveniente procurar alguna solución alternativa para mejorar el problema de excesiva velocidad de los conductores (instalación de radares, como ha sugerido el Ayuntamiento de Egüés, u otra medida que técnicamente se considerase adecuada) y, en el último término, la situación del tráfico en la rotonda mencionada u otras similares.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Desarrollo Económico que estudiase y adoptase medidas para procurar mejorar la problemática de tráfico que se padece en la rotonda que comunica Sarriguren con Erripagaña y, sin perjuicio de otras medidas, que se analizasen alternativas para reducir la velocidad de circulación en el interior de esta.

El Consejero de Desarrollo Económico contestó informando que el Servicio de Estudios y Proyectos estaba realizando un estudio de tráfico para, posteriormente, a la vista de los resultados del mismo, poder realizar el anteproyecto de modificación en el área de afección de la rotonda inferior de Areta, con objeto de mejorar su funcionalidad actual.

La información remitida por el Departamento de Desarrollo Económico se trasladó al autor de la propuesta, dándose por finalizadas las actuaciones.

Con posterioridad, el ciudadano volvió a dirigirse a esta institución, solicitando conocer el grado de avance del estudio de tráfico del Servicio de Estudios y Proyectos.

El Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió nuevamente al Departamento de Desarrollo Económico y solicitó información al respecto.

El departamento remitió un escrito informando que la Dirección General de Obras Públicas continuaba realizando el estudio de las diversas soluciones, sin merma de la calidad y el nivel de servicio. Comunicaba que el 14 de febrero de 2019 se realizaron las primeras mediciones de intensidad de tráfico para la obtención de matrices de los orígenes y destinos, válidas para hacer un trabajo con garantías, y que, una vez recibidas, realizarían simulaciones de los modelos de movimientos para obtener una solución con una calidad técnica admisible y un diseño geométrico acorde con la superficie útil existente, momento en el que se daría por concluido el estudio y se podría licitar el proyecto correspondiente.

Con el traslado de esta información al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas las actuaciones.

5.2.4. Propuesta relativa a la implantación de un sistema que permita la evaluación de la atención dispensada por personal al servicio de las Administraciones públicas.

Materia: Función pública.

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

Resumen: Una ciudadana se dirigió al Defensor del Pueblo de Navarra exponiendo que, en algunos casos, el personal al servicio de las Administraciones públicas no dispensa un trato adecuado a la ciudadanía e incumple con su horario laboral. Por ello, proponía la implantación de un sistema que permitiese evaluar positiva o negativamente el servicio prestado, evitando, de esta forma, la comisión de abusos en el ejercicio de la función pública en aras de una mejora en la calidad de la misma.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra informó a la ciudadana que la cuestión que planteaba conectaba con el contenido de la vigente Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, cuyo objeto es establecer las medidas necesarias para la constitución y desarrollo de un sistema público de evaluación tanto de las políticas públicas que diseñen y realicen las Administraciones Públicas de Navarra, como de la calidad de los servicios que estas presten a la ciudadanía navarra en el ámbito de sus respectivas competencias (artículo 1).

Entre las medidas a que se refiere esta Ley Foral, reguladas en el apartado 2 del mencionado artículo, se incluye:

b "La evaluación de la calidad de los servicios públicos que prestan las distintas unidades y organismos de las Administraciones Públicas de Navarra.

c La implantación de Cartas de Servicios en las que se informe a la ciudadanía acerca de las cualidades con que se prestan los servicios públicos, y los compromisos adquiridos en su prestación.

d La promoción de premios a la calidad del servicio público y a las mejores prácticas en las Administraciones Públicas de Navarra.

f Cuantas otras medidas sean complementarias de las anteriores o persigan la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de las políticas públicas".

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra indicó a la ciudadana que el artículo 4 de esta Ley Foral dispone los principios generales que deben aplicarse en la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, entre los cuales se encuentra el principio de participación ciudadana, entendido como la

elaboración y gestión de políticas públicas y la prestación de servicios con aplicación de sistemas y métodos que permiten a los ciudadanos, tanto individual como asociadamente, intervenir y formular sugerencias, observaciones o alegaciones, o presentar reclamaciones y quejas por el deficiente funcionamiento de los servicios públicos, y el grado de aceptación por la Administración de las propuestas ciudadanas o de resolución eficaz de sus reclamaciones.

El Capítulo VII de la misma Ley Foral regula las quejas y sugerencias. En la respuesta de la institución se informaba a la ciudadana del contenido de los artículos 28 (delimitación de unidades responsables para la gestión de las quejas y sugerencias), artículo 29 (presentación y tramitación de las quejas y sugerencias), artículo 30 (contestación de las quejas y sugerencias), artículo 31 (seguimiento de la información relacionada con las quejas y sugerencias e incorporación a una memoria anual de cada departamento) y artículo 32 (efectos y régimen jurídico de las quejas).

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra indicó a la ciudadana que, aunque comprendía su malestar con determinadas actuaciones del personal al servicio de la misma, no apreciaba en este momento la posibilidad de dirigir su propuesta al organismo correspondiente del Gobierno de Navarra y que la misma pudiese prosperar, por cuanto la posibilidad de evaluar la atención prestada por el personal funcionario y el mecanismo pertinente a tal efecto ya se encuentran contemplados en normativa legal vigente.

Con el traslado de esta información a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

5.2.5. Propuesta relativa a la mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada escolar.

Materia: Educación.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Resumen: Un ciudadano, en representación de 706 padres y madres cuyos hijos se encuentran escolarizados en centros de educación infantil y primaria, remitió una propuesta relativa a la mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada de un centro escolar.

En su escrito mostraba su preocupación por el actual sistema de votación para modificar el régimen de jornada de un centro escolar, porque, aunque valoraba muy positivamente el otorgamiento a las familias de capacidad de decisión, no consideraba razonable que, al someter la cuestión a la votación del claustro de profesores, del consejo escolar y de las familias, fuese necesario para la aprobación de la nueva jornada el voto favorable del 60%, 66,6% y 60%, respectivamente, del censo total, y no del total de votos emitidos.

Para el autor de la propuesta, este sistema de mayorías dificulta el cambio y favorece a quienes desean mantener el mismo régimen de jornada, por cuanto aquellos censados que no acuden a votar refuerzan el voto negativo. Manifestaba que se han dado casos en los que se ha considerado no obtenida la mayoría necesaria para la aprobación del cambio de jornada propuesto, pese a haber participado en la votación más del 85% de las familias y pese a duplicar el número de votos a favor a los no favorables.

Por todo ello, consideraban que el actual criterio discrimina negativamente a las personas partidarias del cambio de jornada y proponían al Departamento de Educación la adopción de un nuevo sistema de votación, consistente en la exigencia de un quórum de participación del 60% de las familias, debiendo ser 3/5 favorables (60%) al cambio.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta formulada al Departamento de Educación, sugiriendo su evaluación y solicitando que, en la medida en que la viese factible o positiva, procediese a impulsar las actuaciones oportunas.

El Departamento de Educación remitió un informe en el que exponía textualmente lo siguiente:

"El horario de los centros educativos de Infantil y Primaria se organiza mediante jornadas partidas (mañana y tarde) excepto un día a la semana que sólo es de mañana, según lo determina la Resolución anual de calendario y horario de los centros educativos de Navarra. (Resolución 174/2017, de 11 de mayo).

No obstante, el Departamento de Educación viene dando la posibilidad a los centros educativos y familias de cambiar esta jornada partida a jornada continua (mañana y actividades extraescolares no obligatorias por la tarde), como algo experimental.

Para determinar algo tan importante como es el cambio de tipo de jornada del horario escolar se ve la necesidad de hacer un proceso de participación de la comunidad educativa. Por ello el Departamento de Educación abre una convocatoria con un procedimiento de participación de dicha comunidad que finalmente se traduce en una serie de votaciones del Claustro, del Consejo Escolar y de las familias.

Precisamente, dada la importancia de este cambio (no olvidemos que se va a cambiar la organización horaria), el Departamento de Educación establece que, por lo que respecta a las familias:

- éstas alcancen un porcentaje, a favor del cambio, aceptable para su aprobación, que el Departamento entiende sea del 60% del censo.

- las que están de acuerdo con la jornada que tienen actualmente no tienen por qué ir a manifestar, mediante la votación, su intención de seguir con la misma jornada. Son las familias que quieren el cambio las que deben hacerlo.

Por todo ello, y considerando que mediante este sistema se garantiza el cambio con un apoyo de las familias suficientemente aceptable como para favorecer un buen clima de organización y funcionamiento del centro educativo, el Departamento de Educación no considera apropiada la propuesta presentada".

Con el traslado de la postura negativa del Departamento de Educación al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

5.2.6. Propuesta relativa a la aplicación de la prioridad excepcional en el llamamiento en las listas de contratación temporal de operador de auxiliar de coordinación.

Materia: Acceso a un empleo público

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

Resumen: Una ciudadana se dirigió a la institución y formuló una propuesta, relativa a la aplicación de la prioridad excepcional en el llamamiento en las listas de operador auxiliar de coordinación, así como a la gestión de las listas de contratación temporal en la Administración Núcleo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

En dicho escrito exponía que, desde hace dos meses, estaba incluida en las listas de contratación temporal para el puesto de operador auxiliar de coordinación y que el artículo 12.1 de la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, por la que se aprueban normas de gestión de la contratación temporal, establecía la siguiente prioridad excepcional en el llamamiento:

"1. Sin perjuicio de lo dispuesto con carácter general para los llamamientos, cuando un aspirante haya desempeñado un puesto de trabajo en virtud de un contrato temporal y dentro del plazo de los 15 días siguientes a la finalización del citado contrato se autorice la cobertura temporal de un puesto de trabajo igual en el mismo Servicio, la Administración ofertará el contrato a dicho aspirante, siempre que, en el momento del nuevo llamamiento, concurran los siguientes requisitos:

a Que no haya aspirantes disponibles para el desempeño del puesto de trabajo en situación de servicios especiales para la formación.

b Que el aspirante esté incluido en una lista que se encuentre vigente en el momento del llamamiento.

c Que la finalización de su contrato no se haya producido por renuncia al mismo".

Manifestaba la ciudadana que el artículo 12.1 mencionado tenía sentido, por ejemplo, en el caso del puesto de auxiliar administrativo, quienes tienen acceso a diferentes servicios, cuyas funciones a desempeñar son muy diversas. Por ello, resultaba adecuado que se priorizase la contratación de quien ha trabajado durante los quince días anteriores. Sin embargo, a su juicio, este precepto no debiera aplicarse al puesto de operador auxiliar de coordinación, quienes pueden resultar contratados únicamente en el Centro de Coordinación Operativa (CECOP), por cuanto con su aplicación, se incumplen los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Por otra parte, la ciudadana manifestaba que no comprendía los motivos que justificaban la diferente gestión de las listas pertenecientes a Administración Núcleo y a Salud. La Orden Foral 62/2014, de 4 de julio, de la Consejera de Salud, por la que se aprueban las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal en los centros y establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud, recogía en su artículo 14 la mejora de la contratación y, sin embargo, en la Administración Núcleo, no se prevé esta posibilidad.

Consideraba la ciudadana que, en la asignación de vacantes y de contratos largos, debiera priorizarse el orden de la lista, garantizándose la contratación de los profesionales mejor preparados. Con el actual sistema de cobertura de plazas, resultan perjudicados los aspirantes, pues el llamamiento a uno u otro depende más del azar que de la posición en la lista de contratación.

Por todo ello, proponía, en relación con la primera de las cuestiones, la modificación de la Orden Foral 814/2010, de forma que no resultase de aplicación la prioridad establecida en el artículo 12.1 en las listas de contratación temporal para el puesto de operador auxiliar de coordinación, respetando, eso sí, las prioridades recogidas en el artículo 9 para personas con discapacidad y mayores de 55 años, y, en relación con la segunda, proponía la modificación del actual sistema de gestión de las listas de Administración Núcleo, incluyendo, por ejemplo, la mejora en la contratación.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó las propuestas de mejora al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, remitió un informe en el que, tras citarse la normativa vigente y señalarse que la Administración viene obligada a aplicarla, se indicaba lo siguiente:

> "No obstante lo anterior, y por lo que respecta también a la propuesta de incluir la mejora de contratación en el ámbito de Administración Núcleo, procede informar que este Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y en concreto la Dirección General de Función Pública adscrita al mismo, tiene abierto el procedimiento para la negociación con las organizaciones sindicales de una modificación de la citada Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre; debiendo remitirnos en este punto a los acuerdos que, en su caso, puedan alcanzarse en el seno de dichas negociones".

A la vista de la contestación remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, manifestando que las propuestas que realizaba la interesada resultaban de interés para el ámbito de la gestión de las listas de contratación temporal en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Por ello, indicó al Departamento que, por un lado, podría ser conveniente que el mecanismo excepcional de preferencia que se cita -que supone una especialidad respecto a los criterios ordinarios de prelación para el acceso a puestos de trabajo, determinados por el orden de puntuación-, de mantenerse en términos generales, fuera modulado en los casos en que todos los puestos de trabajo de una determinada categoría recaigan sobre el mismo servicio administrativo. Y, por otro lado, a fin de proteger en mayor grado a los aspirantes con preferencia en el orden de prelación y su desarrollo profesional, consi-

deró analizable estudiar que se incorporase similar regla a la prevista en el ámbito de gestión del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea respecto a la "mejora de la contratación", de forma que aquellos puedan optar a puestos de trabajo de características más atractivas que los adjudicados en un momento dado, si su posición en la lista correspondiente así lo determinara.

Así, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que, en el marco de la negociación colectiva entre la Administración y los representantes de los funcionarios públicos, se estudiasen y debatieran las cuestiones que se suscitan en la propuesta:

d la modulación o supresión de la prioridad excepcional para el llamamiento que contempla la normativa vigente a favor de quienes han finalizado su contratación en fechas próximas a la generación de una necesidad de contratación en la unidad administrativa de origen (servicio), en los casos en que todos los puestos de trabajo de una misma categoría se hallen adscritos a un solo servicio; y

e la incorporación al ámbito de la Administración Núcleo del sistema de "mejora de la contratación" que existe en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, aceptó la sugerencia formulada, por lo que con el traslado de esta información a la autora de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

5.2.7. Propuesta para la mejora de las prácticas obstétricas, a través de la creación de una figura especifica que proteja a los bebés y sus madres.

Materia: Sanidad.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Resumen: La presidenta de la Plataforma Pro Derechos del Nacimiento, remitió un escrito al Defensor del Pueblo de Navarra solicitando la creación de una figura específica que defienda a los bebes en el momento de su nacimiento de la violencia obstétrica ejercida sobre ellos en muchas salas de partos.

La remitente manifestaba que la práctica obstétrica en España se encuentra, actualmente, alejada de las recomendaciones internacionales (OMS, UNIFCEF) y de las emitidas por el Ministerio de Sanidad en lo relativo a la atención al parto normal o las distintas recomendaciones de organismos autonómicos. Adjuntaba a su escrito un dossier explicativo de la campaña titulada "SOS nacimientos: la voz de los bebes", que había sido creado por la propia plataforma.

En dicho dossier informativo se hacía referencia que el nacimiento es uno de los momentos claves de la vida, dado que la experiencia que se vive durante el proceso de gestación y nacimiento influye en la persona para siempre y se manifiesta directamente en la autoestima y en las relaciones interpersonales.

Este tema primordial es ignorado por la sociedad, por lo que la Plataforma Pro Derechos del Nacimiento quiere, como principal objetivo, divulgarlo. No obstante, la Plataforma se enfrenta a dos obstáculos muy importantes: por una parte, siempre se pone la atención en el parto, sin entender ni diferenciar que mientras la madre vive un parto, que puede no ser el único, para el bebe es el único nacimiento, y, por otra, porque desde hace décadas se ha convertido al parto (y, por ende, el nacimiento) en un acto médico, cuando en opinión de la Plataforma es un proceso fisiológico.

Por ello, para este año, habían creado el siguiente decálogo de prácticas a modificar o abolir, por su carácter nocivo e innecesario para esos niños que nacen hoy y que en el futuro serán los ciudadanos del mundo: 1. Inducir el nacimiento sin un motivo de peligro. 2. Acelerar el nacimiento.3 No contemplar los otros efectos de la epidural. 4. Extraer al bebe mediante fuerza desmedida 5. Practicar cesáreas fuera de una situación de peligro. 6. Separar a su madre del bebe forzosamente. 7. Desnaturalizar el nacimiento. 8. Eliminar las defensas naturales a través del baño rutinario. 9. Interferir en la lac-

tancia materna. 10. Realizar ingresos hospitalarios sin razones justificadas.

Finalizaba el escrito solicitando una entrevista con el Defensor del Pueblo de Navarra con el objeto de poder explicarle en persona su postura y sus reivindicaciones.

Resultado: El Secretario General de la institución mantuvo una reunión con varias personas de la Plataforma y les sugirió que se dirigieran al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con el fin de que pudieran conocer mejor su Plataforma y sus peticiones y de este modo obtener una posición administrativa previa que poder supervisar en su caso.

Tras la celebración de la entrevista, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

5.2.8. Propuesta de mejora relativa a las plazas de maestro de educación infantil de castellano en la oferta pública de empleo de 2019.

Materia: Acceso a un empleo público.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Resumen: Una ciudadana expuso por escrito al Defensor del Pueblo de Navarra que es maestra de la especialidad de educación infantil castellano desde el 2011, habiendo aprobado la oferta pública de empleo de 2009, y que, desde ese año, ya no ha habido oposiciones de esa especialidad en Navarra.

Manifestaba que, durante estos diez años, tanto su especialidad, como el sistema educativo navarro, han sufrido diversos cambios, siendo el más importante la introducción del modelo lingüístico PAI en las aulas de la enseñanza infantil. Como consecuencia de ello, su trabajo había ido disminuyendo, ya que el perfil C1 y B2 que se ha ido instaurando domina nuestras clases e incluso se priorizan vacantes con perfil C1, quitando de esta manera vacantes y sustituciones en castellano.

Por ello, indicaba que la mayoría de tutoras y especialistas de infantil castellano veían peligrar su trabajo en el futuro, ya que en la próxima oferta pública de empleo docente únicamente salían diez plazas de infantil en castellano, a las cuales se podían presentar tanto de su especialidad de castellano, como las personas que actualmente están en el PAI. Señalaba que hay muchos funcionarios de la especialidad de infantil castellano que estaban desplazados. Consideraba irrisorio el número de plazas que se ofertan, porque de esta manera solo se cambiara el orden de las listas "cambiando unos por otros", y, a diferencia de otras comunidades autónomas, donde se les guarda las notas de anteriores oposiciones y se cuida a los interinos, el Gobierno de Navarra no estaba dando ninguna oportunidad a las personas que, además de aprobar varias oposiciones, estaban formadas en diferentes proyectos y contaba con muchos años de experiencia.

Por ello, solicitaba que saliese una oferta pública de empleo en condiciones.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra puso en conocimiento del Departamento de Educación la propuesta de mejora de la ciudadana.

La Consejera de Educación remitió el siguiente informe:

> "En la actualidad se están aprobando Ofertas Públicas de Empleo de personal docente, en las que se incluyen distintas plazas pertenecientes a las especialidades del Cuerpo de Maestros. La Oferta Pública de Empleo que se aprobó el pasado mes de junio incluía un total de 430 plazas del Cuerpo de Maestros. En estos momentos se está tramitando una nueva Oferta Pública de Empleo en la que el Departamento de Educación ha propuesto un total de 169 plazas del Cuerpo de Maestros. A esto hay que sumar las 73 plazas del Cuerpo de Maestros ya convocadas para junio de 2019. Todas las plazas antedichas se podrán utilizar tanto para ampliar las 73 plazas de junio de 2019 como para futuras convocatorias de oposición para el ingreso en el Cuerpo de Maestros".

Con el traslado de la postura del Departamento de Educación a la autora de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizas sus actuaciones.

5.2.9. Propuesta de mejora por la que se proceda a señalizar en las carreteras de la Comunidad Foral de Navarra las velocidades máximas específicas.

Materia: Tráfico y seguridad vial.

Administración destinataria: Departamento de Desarrollo Económico.

Resumen: Un ciudadano dirigió un escrito al Defensor del Pueblo de Navarra para exponer que muchas vías de la Comunidad Foral de Navarra carecen de señalización de velocidad máxima permitida, la cual varía frecuentemente en función de la vía y del concreto tramo de la misma. Esto provoca que los conductores, en muchas ocasiones, desconozcan la velocidad máxima y cometan involuntariamente infracciones de tráfico. Citaba varios ejemplos de vías sin señalizar, tales como, N121A, N135, NA138, NA140, NA150, NA234, NA478, NA1720.

Con el fin de garantizar la seguridad vial y la falta de infracciones, proponía la señalización de las vías.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra remitió la propuesta de mejora al Departamento de Desarrollo Económico, sugiriendo que la evaluase y, en la medida en que la viese factible o positiva, procediese a impulsar las actuaciones oportunas.

El Consejero de Desarrollo Económico remitió el siguiente informe, que se reproduce textualmente:

> "1.- La circulación de tráfico por las carreteras es una actividad que moviliza altos niveles de energía dirigida según trayectorias variables en una banda de achura muy reducida, lo que origina multitud de puntos de conflicto. Los factores de comportamiento humano, así como el estado de los vehículos, repercuten de forma clave en la coordinación de las trayectorias. También lo hacen las condiciones del entorno (meteorológicas, márgenes...) de forma no totalmente controlable. Debido a todo ello, la seguridad vial en las carreteras es algo que no puede garantizarse. A lo único que cabe aspirar es a mejorarla.

2.- La limitación de velocidad máxima de circulación es un aspecto clave de la seguridad, por lo que, independientemente de las limitaciones específicas de la misma justificadas por circunstancias puntuales (que deben ser señalizadas específicamente), se establecen otras genéricas (a las que hace referencia la queja ciudadana), aplicables al global de la Red y que no están justificadas por necesidades de trazado y entorno, para cuyo conocimiento y respeto por parte de los usuarios cabe apelar a un conocimiento general de la normativa.

Ello se ve facilitado por la circunstancia de que estas limitaciones se establecen por legislación básica para todas las vías de uso público del Estado. Por el contrario, en ocasiones, ello se ve entorpecido por la dificultad que supone para los conductores apreciar los parámetros de todo tipo (jerarquía de la vía, anchuras etc...) que, en la práctica, condicionan tal limitación. También porque no resulta infrecuente la alteración de la normativa de limitación genérica de velocidad según los criterios cambiantes de la autoridad de donde emanan.

3.- A tenor de los ejemplos aludidos en la propuesta ciudadana, la cuestión se presenta centrada en lo relativo a carreteras convencionales, lo que no resulta extraño teniendo en cuenta que, para autopistas y autovías, la dificultad de apreciación de anchuras de los arcenes no es determinante en la velocidad genérica.

Centrando el análisis en este tipo de vías, cabe señalar que la ausencia de señalización de limitación de velocidad genérica en la Red de Carreteras de Navarra es un criterio que se aplica de forma generalizada.

4.- En la actualidad, para carreteras convencionales, fuera de poblado la cuestión queda definida por lo dispuesto en el artículo 48. Velocidades máximas en vías fuera de poblado del Reglamento General de Circulación, de la forma siguiente:

> "(...) 2.º En carreteras convencionales señalizadas como vías para automóviles y en el resto de ca-

rreteras convencionales, siempre que estas últimas tengan un arcén pavimentado de 1,50 metros o más de anchura, o más de un carril para alguno de los sentidos de circulación: turismos y motocicletas, 100 kilómetros por hora; autobuses, vehículos derivados de turismo y vehículos mixtos adaptables, 90 kilómetros por hora; camiones, tractocamiones, furgones, vehículos articulados y automóviles con remolque, 80 kilómetros por hora.

3.º En el resto de las vías fuera de poblado: turismos y motocicletas, 90 kilómetros por hora; autobuses, vehículos derivados de turismo y vehículos mixtos adaptables, 80 kilómetros por hora; camiones, tractocamiones, furgones, vehículos articulados y automóviles con remolque, 70 kilómetros por hora."

Se observa de ello que la velocidad genérica de un tramo de vía pública acaba dependiendo de dos factores:

- La anchura de arcén mayor o menor de 1,50 metros
- El tipo de vehículo, agrupado en tres categorías.

5.- Una iniciativa de señalizar las velocidades genéricas en las carreteras convencionales pertenecientes a la Red de Carreteras de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de forma generalizada, implica la instalación de señalización en un número de ubicaciones muy elevado.

En principio se estima que deberían colocarse, al menos, en las entradas en la CFN y en las salidas de las travesías y de las intersecciones de la Red según su morfología, que, de forma aproximada, ascenderían a:

		Nº de ubicaciones necesarias en cada punto	Subtotales
Nº de travesías	438	2	876
Nº de intersecciones tipo T	845	3	2.535
Nº de intersecciones tipo X	53	4	212
Nº de entradas a la Comunidad Foral de Navarra	67	1	67
Total ubicaciones			**3.690**

Por la dificultad de su estimación, en este cálculo no se ha contabilizado la señalización necesaria en las ubicaciones tipo:

- cambios de sección de la vía (> o < 1,50 metros según la normativa actual)
- finalización de tramos de velocidad restringida por peligros específicos excepto intersecciones y travesía ya contabilizadas (trazado...)

Para la estimación de las dimensiones de las señales que se requerirían instalar se ha tomado como referencia los porcentajes de la red que disponen o no de arcén (criterio según normativa para la instalación de señales de Ø900 mm o Ø600mm).

% de la red sin arcén	53
% de la red con arcén	47

Con estos porcentajes, estimando la instalación de una sola señal en cada ubicación, el número de señales de cada tipo a instalar sería el siguiente:

Señales de Ø600mm	1.944
Señales de Ø900mm	1.746
Total	3.690

Cuyo presupuesto, a los precios unitarios del proyecto de mantenimiento de señalización vertical en la Red vigente, asciende al importe que se detalla:

Unidad	Precio en letra (Euros)	Precio en cifra (Euros)	Unidades	Importe parcial
Ud. Señal preceptiva circular de Ø 90 reflexiva, totalmente instalada salvo poste y cimentación, incluso parte proporcional de señalización y señalistas si fuera necesario, con características retroreflexivas RA2.	CIENTO CINCO EUROS CON TREINTA CÉNTIMOS	105,30	1.746	183.853,80
Ud. Señal preceptiva circular de Ø 60 reflexiva, totalmente instalada salvo poste y cimentación, incluso parte proporcional de señalización y señalistas si fuera necesario, con características retroreflexivas RA2.	CINCUENTA Y NUEVE EUROS CON OCHENTA Y CINCO CÉNTIMOS	59,85	1.944	116.348,40
M.l poste galvanizado 80x40x2.	NUEVE EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS	9,60	6.804	65.318,40
M.l poste galvanizado 100x50x3.	DIECINUEVE EUROS CON DIECIOCHO CÉNTIMOS	19,18	7.857	150.697,26
Ud de cimentación para poste 80; incluso excavación de hormigonado (HM-20) y retirada de escombros a vertedero, limpieza y señalización móvil y señalistas si fuere necesario.	TREINTA Y SEIS EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS	36,60	1.944	71.150,40
Ud de cimentación para poste100; incluso excavación de hormigonado (HM-20) y retirada de escombros a vertedero, limpieza y señalización móvil y señalistas si fuere necesario.	CUARENTA Y TRES EUROS CON TREINTA Y CINCO CÉNTIMOS	43,35	1.746	75.689,10
P.E.M.				663.057,36

SUMA		663.057,36
G.G. y B.I.	16%	106.089,18
TOTAL		769.146,54
BAJA		0,00
NETO		769.146,54
I.V.A.	21%	161.520,77
TOTAL		**930.667,31**

6.- Otros aspectos: alcance económico, estabilidad de la actuación y grado de información aportada.

6.1.- Alcance económico.

En la hipótesis de una sola señal en cada ubicación, el importe que se ha presentado superaría ligeramente a la mitad de la cantidad que destina anualmente la Administración de la Comunidad Foral para el mantenimiento de este tipo de equipamiento en sus carreteras.

Sin embargo, como se ha señalado, la limitación en cada punto varía según el tipo de vehículo (3) de que se trate.

Donde los titulares de las carreteras han decidido instalar este tipo de señalización, lo habitual es colocar una sola señal (la que establece el Reglamento General de Circulación) para turismos y motocicletas, que es la más alta. Sin embargo, ello resultaría erróneo para vehículos de los tipos de autobús y de camión, que no podrían circular a velocidades tan elevadas como las que están observando en la señalización vertical instalada, lo que es objeto de protestas.

Para ponerse a resguardo de esta información confusa, lo más correcto sería instalar tres señales en la ubicación con placas complementarias. Esta es una práctica que no se observa en otras redes de carreteras y que podría multiplicar por 3 el importe necesario (equivalente al presupuesto de año y medio que se destina al mantenimiento de la señalización vertical de la Red).

6.2.- Estabilidad de la información.

Caso de adoptarse esta medida, el alcance temporal de su eficacia no superaría al de la Norma. Las alteraciones de la normativa ocasionarían que la señalización de este tipo instalada fuera errónea desde el momento de su vigencia (con repercusión en las situaciones de posible infracción).

Independientemente de la trascendencia económica que ello conlleva, debe tenerse en cuenta que la modificación de semejante número de señales no es posible en el corto plazo.

6.3.- Grado de información aportada.

En la práctica, dadas las características de la normativa actual, la señalización propuesta únicamente aclararía las dudas de los conductores a este respecto en el caso de que no fueran capaces de apreciar si la anchura del arcén supera o no los 1,5 metros, lo que podría suponer algunas incertidumbres para anchuras suficientemente próximas a esta magnitud.

7.- A la vista de las dificultades de todo tipo que se han señalado en los apartados anteriores (alto coste, vigencia condicionada, dificultad de adaptación a la normativa cambiante e información limitada para circunstancias geométricas puntuales de la Red) se considera que no procede atender la propuesta realizada".

Con el traslado de esta información al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

capitulo 6

recomendaciones, sugerencias y recordatorio de deberes legales

6.1. INTRODUCCIÓN.

En este capítulo se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuados por el Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2018. Además, se añaden, para una más completa información, cuatro resoluciones dictadas en 2019 con motivo de las actuaciones de oficio.

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 Educación

EXP. 16/247

En relación con la imposibilidad de los licenciados en Administración y Dirección de Empresas de acceder a la contratación temporal de personal docente, en la especialidad de Matemáticas.

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para permitir que los titulados universitarios en Administración y Dirección de Empresas puedan acceder a la docencia en la materia de Matemáticas en igualdad de condiciones que las previstas para los titulados universitarios en Economía, al no apreciarse razón suficiente para una diferencia de trato normativo en este punto, dado el similar contenido de los respectivos currículos respecto a la materia citada.

No aceptada.

EXP. 17/771

En relación con la exclusión de las listas de aspirantes para el desempeño de puestos de docente, pese a haber presentado la documentación requerida, y con la falta de contestación a un recurso de alzada y a una reclamación:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos de alzada que presenten los ciudadanos y de notificar las decisiones que se adopten, dentro del plazo máximo de tres meses que fija la ley, y, en el caso suscitado por el autor de la queja, vencido tal plazo, recordar el deber legal de resolver el recurso presentado con toda celeridad.

- Recomendar al Departamento que admita al interesado en la lista relativa a la especialidad de "Administración de Empresas (castellano)", al estimar que los estudios de grado de que dispone habilitan para el acceso a la misma por ser "título de grado correspondiente en Ciencias del Trabajo".

No aceptada.

EXP. 18/6/SN

En relación con la contratación por el Departamento de Educación de docentes que carecen de la formación pedagógica y didáctica exigida, cuando existen otras personas interesadas que, habiendo sido excluidas de las listas de contratación temporal por no haber acreditado dicha formación, no son llamadas para cubrir las correspondientes bajas:

- Sugerir al Departamento que valore incluir la propuesta realizada por la autora de la queja en la 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 al servicio del Departamento de Educación.

Aceptada.

EXP. 18/34/SN

En relación con la contratación temporal de plazas docentes para las que se requiere perfil de idioma extranjero, por no priorizarse a quienes cuentan con una acreditación definitiva (en el caso, por disponer de titulación acreditativa del nivel C1):

- Sugerir al Departamento, en relación con el acceso, mediante contratación temporal a plazas de personal docente en educación infantil y educación primaria en plazas con perfil de lengua extranjera, que adopte medidas para priorizar a quienes posean la acreditación "definitiva" a que se refiere el artículo 9 del Decreto Foral 37/2014, de 30 de abril (por disponer de un título acreditativo de nivel C1, en el caso de la queja), respecto a quienes dispongan de una acreditación transitoria (por no cumplir todos los requisitos exigidos para acceder a dicha acreditación "definitiva").

No aceptada.

EXP. 18/206 y 18/285

En relación con la gestión de las listas de contratación de docentes constituidas tras el proceso selectivo del puesto de Maestro llevado a cabo en 2016:

- Recomendar al Departamento que reconozca la preferencia de la autora de la queja, aprobada en el proceso selectivo del puesto de Maestro del año 2016, para ser contratada, respecto a quienes no hubieran participado o aprobado en dicho proceso, por considerarse tal preferencia consustancial al derecho de acceso a la

función pública en condiciones de igualdad y con arreglo a los principios de mérito y capacidad, adoptando las medidas que procedan a tal fin.

Aceptada.

EXP. 18/216

En relación con el trato discriminatorio que, a juicio de la autora de la queja, sufren los alumnos de la UNED en la acreditación de la formación pedagógica y didáctica exigida para impartir la docencia mediante contratación temporal:

- Recomendar al Departamento que entre a resolver todas las cuestiones de fondo que plantea la interesada en su escrito del 10 de noviembre de 2017, presentado tras su exclusión de las listas de contratación de docentes y la revocación de la adjudicación de una plaza en el IESO Pedro de Atarrabia, y que estime la peticiones que formula en dicho escrito, por las razones anteriormente apuntadas.

No aceptada.

EXP. 18/254

En relación con la exclusión de las listas de contratación de docentes por no acreditar la formación pedagógica y didáctica exigida, pese a resultar eximido por ser licenciado en Pedagogía:

- Recomendar al Departamento que anule y deje sin efecto la exclusión del autor de la queja (por no disponer de formación pedagógica y didáctica) de las listas de contratación docente en las que se encontraba, ya que la licenciatura en pedagogía que posee es, conforme a la ley aplicable, suficiente a los efectos del cumplimiento del requisito.

Aceptada.

EXP. 18/273

En relación con la extinción de la relación contractual y por una reclamación de cantidad girada en relación con dicha extinción ("carta de pago"):

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la extinción del contrato como personal temporal docente suscrito con la interesada que ha motivado la queja, y la reclamación de cantidad derivada de la misma, al estimar que la invalidez invocada por el órgano administrativo, para ser declarada y producir efectos, requiere un procedimiento previo de revisión de oficio de actos favorables.

No aceptada.

EXP. 18/277/SN

En relación con la escasa valoración que se otorga a la formación especializada en música (titulaciones de música de grado medio o superior) en el acceso a la función pública docente para impartir la materia de música:

- Sugerir al Departamento:

a que analice si, actualmente, se da suficiente relevancia a la formación especializada en música (grados medio y superior de música) en el acceso a la función pública docente, adoptando o, en su caso, proponiendo a la Administración competente, las medidas que fueran precisas para incrementarla;

b que, en la elaboración de su normativa de gestión de la contratación temporal, y demás normativa de su ámbito competencial, valore implementar las solicitudes que se formulan en la queja, referidas a considerar como requisito la titulación en música o, en su defecto, como elemento determinante de prioridad, para el acceso

a las plazas de docencia musical de que se trate.

No aceptada.

EXP. 18/481

En relación con la exclusión de la interesada de las listas específicas de personal docente:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la exclusión de la interesada de las listas específicas de contratación de personal docente, por considerar que el título de que dispone le habilita para la prestación del servicio, con las consecuencias que de ello se deriven.

- Recordar al Departamento el deber legal de observar el plazo de tres meses establecido para dictar y notificar la resolución de los recursos de alzada que le presenten los ciudadanos.

Aceptada.

EXP. 18/502

En relación con la contratación de la interesada para un puesto de cuidador en un colegio de Irurtzun para el curso 2017/2018:

- Recomendar al Departamento que extienda el contrato temporal de la interesada hasta el 31 de agosto de 2018, con las consecuencias derivadas de tal extensión, incluidas las que, en su caso (de darse las demás circunstancias), procedan respecto a la preferencia del llamamiento para el próximo curso 2018/2019 que se reclama.

No aceptada.

EXP. 18/506

En relación con la disconformidad del autor de la queja con que, en la convocatoria de acceso al Cuerpo de Inspectores de Educación, una plaza reservada a personas con discapacidad haya pasado al turno libre:

- Sugerir al Departamento que, en todo lo posible, adopte las medidas de acción positiva que resulten necesarias para cubrir las plazas reservadas para personas con discapacidad con aspirantes que reúnan tal condición.

- Recomendar al Departamento que, en los casos en que las plazas reservadas a personas con discapacidad en los procesos selectivos no sean cubiertas por personas con tal condición, resultando vacantes, evite la acumulación de las mismas al turno libre de aspirantes, y que las incorpore a la siguiente oferta pública de empleo con el mismo carácter de plazas reservadas a personas con discapacidad.

No aceptada.

EXP. 18/509

En relación con la exclusión de la interesada de la lista para la contratación temporal del puesto de Cuidador del Departamento de Educación:

- 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. 18/539 y EXP. 18/546

En relación con la imposibilidad de la interesada de reincorporarse a las listas de contratación de las que fue excluida en el año 2017, a pesar de de haber obtenido el requisito de formación pedagógica y didáctica:

- Recomendar al Departamento que reincorpore a la interesada a las listas de contratación de personal docente de las que fue excluida en el año 2017, si acredita disponer del requisito de formación pedagógica y didáctica cuya ausencia motivó la exclusión, conforme a la posibilidad que contempla la Orden Foral 51/2018, de 7 de junio, sin considerar impedimento la convocatoria de ingreso en el cuerpo de educación secundaria aprobada en marzo de 2018, por ser anterior a la fecha de entrada en vigor de la citada orden foral.

No aceptadas.

EXP. 18/549

En relación con determinados aspectos del concurso-oposición convocado por el Departamento de Educación para la cobertura de puestos de trabajo de profesores de educación secundaria y de formación profesional:

- Recomendar al Departamento que, en relación con sucesivos concursos-oposición de personal docente como el que ha motivado la queja, que, en caso de valorarse pertinente un trámite como el realizado (subsanación de la programación didáctica), se contemple expresamente en las bases reguladoras.

- Sugerir al Departamento que, en caso de habilitarse cambios de horario de celebración de las pruebas selectivas a fin de favorecer la concurrencia de todos los aspirantes que cumplan los requisitos correspondientes para presentarse a distintos procedimientos (especialidades, idiomas), se informe previamente a todos los interesados de tal posibilidad (indicación en la convocatoria, anuncio en el lugar de publicación de los actos derivados de la misma...).

No aceptada.

EXP. 18/571/SN

En relación con la denegación por el Departamento de Educación de una solicitud de acreditación del perfil de educación especial al autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que proceda a revisar la normativa que regula la acreditación de perfiles específicos y las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes, de tal forma que el contenido de las mismas, en cuanto a los requisitos de titulación, sea similar. Asimismo, se sugiere que se valore estimar la solicitud de acreditación de perfil de educación especial del interesado, dado que, según se concluye, el interesado contaría con una titulación materialmente habilitante para el desempeño de las funciones correspondientes.

No aceptada.

EXP. 18/592

En relación con la exclusión del interesado de una lista de contratación de personal docente a la que concurrió:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el acto de exclusión del interesado de las listas específicas de personal

docente que ha motivado la queja, toda vez que aquel acredita que firmó digitalmente la solicitud de participación en el procedimiento.

Aceptada.

EXP. 18/642

En relación con la falta de valoración de un curso que el interesado alegó como mérito en una convocatoria de profesorado de enseñanza secundaria y formación profesional:

- Recomendar al Departamento que se valore el curso alegado por el interesado en el concurso-oposición de profesorado de enseñanza secundaria y formación profesional, otorgándole la puntuación que corresponda, al no apreciarse razones que justifiquen la denegación.

No aceptada.

EXP. 18/661

En relación con la falta de valoración, como mérito, de un título oficial en el concurso-oposición de profesorado de enseñanza secundaria y formación profesional:

- Recomendar al Departamento que valore el título oficial alegado por el interesado de Químico Especialista en Bioquímica Clínica, en el concurso-oposición de profesorado de enseñanza secundaria y formación profesional, otorgándole la puntuación que corresponda.

No aceptada.

EXP. 18/665

En relación con el posible agravio comparativo entre docentes de determinadas especialidades, motivado por el encuadramiento en diferentes niveles funcionariales, a pesar de la exigencia de los mismos requisitos de acceso:

- Recomendar al Departamento que analice si está justificado el diferente nivel de encuadramiento de las especialidades docentes que se citan en la queja, habida cuenta de la exigencia de unos mismos requisitos de acceso en cuanto al rango de las titulaciones habilitantes, adoptando, en su caso, las medidas correspondientes.

No aceptada.

EXP. 18/734

En relación con las circunstancias en que se realizó un llamamiento para la contratación temporal efectuado por el Departamento de Educación al hijo del autor de la queja:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar contestación expresa y por escrito a las instancias presentadas por el interesado.

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho del hijo del autor de la queja al contrato reclamado, con los efectos que de ello se deriven, ofreciéndole una contratación análoga, o indemnizándole, si no pudiera ser cumplida la obligación en sus propios términos.

No aceptada.

EXP. 18/776

En relación con la intención del Departamento de Educación de incluir en la oferta pública de empleo del año 2019, determinadas especialidades docentes que en la actualidad son impartidas por el colectivo de afectados por la supresión de las listas de aprobados sin plaza en el año 2016, quienes han estado dos años sin la posibilidad de ejer-

cer la docencia, como consecuencia de una decisión -la de suprimir los listados preferentes de aprobados sin plaza- posteriormente anulada judicialmente y que cuando finalmente han conseguido que se les reconozca su derecho a la preferencia en el llamamiento, las especialidades que imparten van a volver a ser ofertadas en la OPE del próximo año:

- Sugerir al Departamento que valore las propuestas realizadas por la autora de la queja, en relación con la convocatoria de especialidades en el año 2019, si finalmente esta se realiza.

No aceptada.

EXP. 18/792

En relación con la situación del colectivo de personal docente "interino" de la especialidad de educación infantil (castellano):

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad la situación del colectivo de docentes a que se refiere la queja (maestros de educación infantil en castellano aprobados sin plaza en la convocatoria del año 2009) y, si es posible, que adopte medidas para procurar mejorarla, valorando, en concreto, las propuestas que se formulan en el escrito de queja.

No aceptada.

EXP. 18/814

En relación con las irregularidades que se habrían cometido al calificarse las pruebas de la fase de oposición de la convocatoria de acceso al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria a plazas del ámbito de gestión de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, concretamente en la especialidad de Física y Química en euskera:

- Recomendar al Departamento que entregue a la autora de la queja la documentación solicitada en relación con la convocatoria de acceso al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria, en la especialidad de Física y Química en euskera, en ejercicio de su derecho de acceso al expediente administrativo en el que ha participado.

- Sugerir al Departamento que revise las calificaciones dadas por el Tribunal Calificador a la parte A del examen realizado por la interesada, por si no se habría respetado lo establecido en la convocatoria, en el sentido de que cada miembro que compone dicho Tribunal Calificador debe puntuar de forma separada cada uno de los ejercicios, para, posteriormente, calcular la media aritmética.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Función pública, Interior y Justicia

EXP. 17/781

En relación con la falta de concreción del temario exigido en una convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas, de dos relaciones de aspirantes al desempeño del puesto de trabajo de Técnico Superior de Juventud, una para la formación, en servicios especiales, y otra para la contratación temporal:

Sugerir al Departamento que:

- En las convocatorias para la contratación temporal del puesto de trabajo de Técnico Superior de Juventud, confeccione un temario de las pruebas más concreto, preciso y cerrado, que permita un mejor conocimiento previo por parte de los aspirantes de las materias demandadas.

- Estudie la inclusión en el temario de una bibliografía de autoridades y fuentes de conocimiento en la que, como recomendación, poder basarse los aspirantes para incrementar su certidumbre a la hora de preparar las pruebas selectivas y de responder a las preguntas de la prueba.

No aceptada.

EXP. 17/803

En relación con la falta de contestación a tres reclamaciones formuladas frente a los llamamientos realizados para la contratación temporal de Titulados Superiores en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, utilizando para ello la lista de contratación de Psicólogos:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, los recursos de alzada que le formulen, y, en este caso, vencido el plazo legal, recordar el deber de resolver sin más dilación.

Aceptada.

EXP. 18/243

En relación con las diferentes características de las pruebas selectivas de acceso temporal, mediante contratación o declaración de servicios especiales para la formación de personal funcionario o laboral fijo, a puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Sugerir al Departamento que valore establecer criterios generales de sistematización de las pruebas selectivas de acceso temporal a puestos de trabajo en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, con una finalidad parecida a la que se persigue en el caso de las pruebas de acceso definitivo, procurando evitar diferencias significativas en el nivel de exigencia para puestos de trabajo de un similar rango, salvo justificación basada en sus características específicas.

Aceptada.

EXP. 18/519

En relación con la falta de reconocimiento de su título de Maestra con la especialidad en Educación Infantil para el acceso a la contratación temporal del puesto de educador infantil:

- Recomendar al Departamento que restablezca a la interesada en la lista de contratación temporal para el puesto de trabajo de educador infantil, con los efectos que de dicho restablecimiento se pudieran derivar por los llamamientos a los que no hubiera podido optar desde el mes de febrero de 2018.

Aceptada.

EXP. 18/659

En relación con la inclusión de la plaza que está ocupando en la oferta parcial de empleo público aprobada por Decreto Foral, de 18 de julio (Boletín Oficial de Navarra del 7 de agosto de 2018).

- Recomendar al Departamento que excluya la plaza que ocupa de forma temporal el autor de la queja de la oferta parcial de empleo público aprobada por Decreto Foral, de 18 de julio, considerando que no concurren los requisitos previstos en la ley para su inclusión (en concreto, el de tres años de ocupación temporal ininterrumpida en la fecha fijada como referencia).

No aceptada.

EXP. 18/664

En relación con la falta de contestación a una solicitud relacionada con la gestión de las listas de contratación temporal para el puesto de auxilio judicial:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Aceptada.

EXP. 18/782

En relación con la exclusión del interesado de un procedimiento de provisión, mediante oposición, de plazas en diversas policías locales de Navarra:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la exclusión del interesado de la convocatoria aprobada por Resolución 222/2014, de 29 de agosto, del Director General de Interior, de provisión del puesto de policía local, basada dicha exclusión en no contar con la titulación prevista en la convocatoria, al haber accedido ya a los cuerpos de policía de Navarra en un procedimiento precedente y haberse de entender, por ello, que ya cuenta con la habilitación precisa para ejercer como policía local.

No aceptada.

P 18/6

En relación con la aplicación de la prioridad excepcional en el llamamiento en las listas del puesto de trabajo de Operador Auxiliar de Coordinación, así como a la mejora de contratación en la gestión de las listas de contratación temporal en el ámbito de la Administración Núcleo:

- Sugerir al Departamento que, en el marco de la negociación colectiva entre la Administración y los representantes de los funcionarios públicos, se estudien y debatan las cuestiones que se suscitan en esta propuesta: a) la modulación o supresión de la prioridad excepcional para el llamamiento que contempla la normativa vigente a favor de quienes han finalizado su contratación en fechas próximas a la generación de una necesidad de contratación en la unidad administrativa de origen (servicio), en los casos en que todos los puestos de trabajo de una misma categoría se hallen adscritos a un solo servicio; b) la incorporación al ámbito de la Administración Núcleo del sistema de "mejora de la contratación" que existe en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 18/136

En relación con el cese en la aplicación de la preferencia en el llamamiento a favor de las personas con discapacidad en las listas de contratación, así como por continuar la autora de la queja identificada como tal en dichas listas:

- Recordar el deber legal de que los datos de carácter personal solo podrán ser tratados y cedidos cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

- Recomendar al Departamento que elimine de sus listas de contratación para el puesto de trabajo de Celador, toda referencia, directa o indirecta, a los aspirantes con discapacidad, ya que dicha circunstancia no supone ninguna prioridad en la

realización de los llamamientos a las personas incluidas en las mencionadas listas.

No aceptada.

EXP. 18/161

En relación con la falta de trasparencia en un concurso-oposición de cinco puestos de Facultativo Especialista de Área en Medicina Física y Rehabilitación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que facilite a la interesada, en cuanto participante en el proceso selectivo que ha motivado la queja, información acerca del desglose de las puntuaciones de los participantes en dicho proceso, así como sobre los miembros del Tribunal calificador que hayan valorado cada ejercicio.

- Sugerir al Departamento que valore elaborar un protocolo de buenas prácticas referente a los procedimientos selectivos de personal el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, como elemento de garantía y, en su caso, mejora, de dichos procedimientos

Aceptada.

EXP. 18/572

En relación con la exclusión del interesado de las listas de contratación temporal del puesto de trabajo de oficial de primera al servicio del Departamento de Salud, por no reunir el requisito de titulación exigido, pese a venir desempeñando el puesto de trabajo del que ahora se le excluye desde hace dos años:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el acto de exclusión del autor de la queja de las listas abiertas permanentes del puesto de trabajo de oficial de primera, y el subsiguiente acto de extinción del contrato suscrito con el interesado, al estimar que el motivo invocado por el órgano administrativo, para producir efectos, requiere un procedimiento previo de revisión de oficio de actos favorables.

No aceptada.

EXP. 18/759

En relación con la falta de valoración de los servicios prestados en el sector privado y de la formación continuada en la materia, en la gestión de las listas abiertas para la contratación temporal del puesto de Técnico en Emergencias Sanitarias (T.E.S.) en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias, incluidas las de carácter normativo, si se ve preciso, para valorar los servicios prestados en emergencias sanitarias en la Comunidad Foral de Navarra, sin perjuicio de otros, a efectos del acceso temporal a sus puestos de trabajo. Asimismo, se recomienda que se valore puntuar la formación en la materia adquirida por los aspirantes

No aceptada.

EXP. 18/791

En relación con el llamamiento por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a un aspirante con menor preferencia que la autora de la queja en el listado de contratación, para proveer temporalmente el puesto de trabajo de auxiliar administrativo:

- 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.

- Recomendar al Departamento que analice la contratación objeto de queja y que, si la misma se hubiera realizado por un periodo superior a treinta días, proceda a valorar si concurren los requisitos para indemnizar a la interesada por los daños ocasionados por no haberle ofrecido un contrato de trabajo que le hubiera correspondido.

No aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales y al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

EXP. 18/312

En relación con la falta de reconocimiento del Máster Universitario Oficial en Orientación Profesional para el acceso a determinados empleos vinculados con la orientación profesional:

- Sugerir a los Departamentos que reconozcan el Máster Universitario Oficial en Orientación Profesional para el acceso a funciones y servicios públicos relacionados con la orientación profesional, adaptando a tal criterio sus convocatorias, licitaciones, etcétera, en cuanto estas determinen requisitos de aptitud para el empleo.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata

EXP. 18/185

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento de Burlada-Burlata a una instancia presentada por la interesada relativa a la gestión realizada en los llamamientos para la contratación del puesto de trabajo de peón de limpieza viaria y/o interiores:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, y de hacerlo dentro de los plazos que contemplan las leyes.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Corella

EXP. 18/628

En relación con la valoración de los méritos de dos candidatos participantes en la convocatoria para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño del puesto de coordinador deportivo:

- Recomendar al Ayuntamiento, en relación con la convocatoria para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño del puesto de trabajo de coordinador deportivo, que revise la valoración otorgada a las asignaturas/módulos de un Grado Formación Profesional a la que se refiere la queja, al no poder considerarse como formación académica complementaria a los efectos de dicha convocatoria y de acuerdo con sus bases reguladoras.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra

EXP. 17/784

En relación con la modificación de 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:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas pertinentes para adjudicar al autor de la queja un puesto de policía local, en tanto en cuanto ha sido el aspirante más valorado en el turno libre y así le habría correspondido de no mediar la modificación de las bases de la convocatoria por un cauce no previsto legalmente y con un alcance que excede el determinado por la resolución del Tribunal Administrativo de Navarra.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Huarte-Uharte

EXP. 18/64

En relación con la falta de valoración de la experiencia laboral en una empresa privada como oficial administrativo, en una convocatoria para la confección de una lista de oficiales administrativos/as para contrataciones temporales por necesidades del Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que acepte el certificado de empresa aportado por el interesado para acreditar su experiencia laboral como oficial administrativo y que, en consecuencia, le reconozca la correspondiente puntuación a la que tuviera derecho en aplicación de la puntuación prevista en la convocatoria a la que se refiere la queja.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de San Adrián

EXP. 18/148

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento de San Adrián a una solicitud de información presentada por el interesado relativa a la reposición de plazas vacantes de Policía Local y las medidas a adoptar ante la actual falta de efectivos:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la solicitud del autor de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia

EXP. 18/76

En relación con el procedimiento de publicación en la web municipal de los anuncios de las convocatorias públicas de empleo:

- Recomendar al Ayuntamiento que el mes de inicio de las pruebas para el acceso a un empleo público se corresponda con el mes fijado en las bases de las convocatorias que apruebe.

Aceptada.

A la Universidad Pública de Navarra

EXP. 18/381

En relación con la contratación de una persona como profesora asociada de Derecho Constitucional para impartir la docencia en el curso 2017/2018:

- Recomendar a la Universidad que revoque y deje sin efecto el condicionamiento introducido en el apartado segundo de la Resolución 800/2018, de 16 de abril, del

Rector, mediante el que se difieren los efectos del reconocimiento del derecho al acceso a una plaza de profesor asociado, imponiéndose al interesado una carga acreditativa que no procede conforme a derecho; y, asimismo, recomendarle que, a la mayor brevedad posible, adopte medidas para restaurar el derecho del autor de la queja al acceso a la plaza de profesor a que se refiere el caso.

Aceptada.

6.2.2. Agricultura y ganadería

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 18/49

En relación con la denegación de las ayudas a la Primera Instalación de Jóvenes Agricultores y al Plan de Mejora solicitadas:

- Sugerir al Departamento que analice si, en el caso suscitado, la falta de acreditación de la realización de las inversiones acogidas a las ayudas solicitadas con posterioridad al 1 de octubre de 2016, obedeció a la actuación administrativa y, de ser así y haber ello generado perjuicio al interesado en el acceso a las correspondientes subvenciones, que adopte medidas para que la misma, o su equivalente económico, le sea concedida.

Aceptada.

EXP. 18/603

En relación con la declaración de inviabilidad de un proyecto de agricultura ecológica que previamente había sido objeto de una subvención:

- Sugerir al Departamento que colabore con los interesados en la búsqueda de una solución que permita continuar con su proyecto agrícola o que facilite una alternativa al mismo, mediante la fórmula que pueda acordarse, considerando esta institución que la objeción manifestada al inicialmente planteado se produjo de forma tardía y que pudo causar perjuicio a aquellos. A este respecto, pudieran valorarse favorablemente las alternativas o medidas planteadas por el interesado en la reunión mantenida con el departamento a que se refiere la queja.

No aceptada.

EXP. 18/618

En relación con la desaparición del actual sistema de comunicación a la Administración del traslado de animales, sustituyéndolo por otro telemático:

- Sugerir al Departamento de que, en aplicación del principio de progresividad que debe regir la incorporación de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas a las relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos, prolongue el plazo contemplado en el artículo 2 de la Orden Foral 170/2018, de 3 de julio, de la Consejera de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, en el que se elimina, a partir del 1 de octubre de 2018, la utilización de los documentos de traslado en la Comunidad Foral de Navarra, permitiéndose, más allá de dicha fecha, la comunicación de los documentos de traslado de animales en la forma contemplada en la Orden Foral 36/2005, de 28 de febrero, del Consejero de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

Aceptada.

EXP. 18/681

En relación con la adjudicación al interesado, tras la concentración parcelaria del Sector XXII-Arga 2, de una finca gravada por varias servidumbres que impiden su uso y disfrute:

- Sugerir al Departamento que, de conformidad con el autor de la queja, busque una solución al problema planteado y ponga a su disposición una finca de similares características a las que venía disfrutando con anterioridad al proceso de concentración parcelaria llevado a cabo en la localidad de Miranda de Arga.

Aceptada.

EXP. 18/790

En relación con el trato discriminatorio que, a juicio de los autores de la queja, recibe la ganadería tradicional extensiva o ecológica en el proyecto de Decreto Foral por el que se establecen las condiciones higiénico-sanitarias, de bienestar animal y ordenación zootécnica de las explotaciones ganaderas y sus instalaciones, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento, ante la preocupación social motivada por los alcaldes de municipios y personas firmantes, que se recoja un régimen específico y propio para las explotaciones ganaderas extensivas, tradicionales y ecológicas (pequeñas o medianas), bien en el Decreto Foral al que se alude en la queja, bien en otro que se elabore.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Ablitas

EXP. 18/747

En relación con la falta de contestación a varios escritos presentados por el autor de la queja relativos al aprovechamiento de pastos, y al cobro de tierras de secano como tierras de regadío:

- Sugerir al Ayuntamiento de Ablitas que acepte la solicitud de reunión efectuada por el interesado, con el fin de aclarar las cuestiones planteadas en el escrito de queja.

Aceptada.

Al Concejo de Echávarri

EXP. 18/764

En relación con la falta de adjudicación de un lote de leña y aprovechamiento de pastos que solicitó el interesado al Concejo de Echávarri:

- Recomendar al Concejo que, salvo que acredite de forma fehaciente y admitida en derecho que el interesado no reside en esa localidad, le conceda el aprovechamiento solicitado.

Aceptada.

Al Concejo de Errotz

EXP. 18/384

En relación con la falta de adjudicación de un lote de leña que solicitó el interesado así como por la falta de contestación a un escrito presentado sobre el asunto:

- Recordar al Concejo el deber legal de resolver la solicitud formulada por el autor de la queja, referente a la adjudicación de

un aprovechamiento comunal de leña en 2018.

- Recomendar al Concejo que, salvo que acredite de forma fehaciente y admitida en derecho que el interesado no reside en esa localidad, le conceda el aprovechamiento solicitado.

No aceptada.

Al Concejo de Galbarra (Valle de Lana)

EXP. 17/793

En relación con el precio exigido en concepto de canon por el aprovechamiento de un bien comunal y por la fianza requerida para poder realizar dicho aprovechamiento:

- Recomendar al Concejo que:

- Analice los precios de arrendamiento existentes en la zona para tierras de similares características que la adjudicada al interesado y justifique el importe que exige en concepto de canon.

- Deje sin efecto la fianza exigida al autor de la queja para el aprovechamiento del terreno comunal adjudicado, y que, si se estima oportuno establecer una garantía que asegure el buen uso de la parcela, dicha garantía resulte proporcionada con respecto al importe establecido en concepto de canon anual.

No aceptada.

6.2.3. Bienestar social

A) En relación con la infancia y la adolescencia.

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 17/810

En relación con la fuga de la hija de la interesada del centro de observación y acogida (COA), en el que se encontraba, y con la falta de información sobre la situación y actuaciones realizadas a la madre de la menor, que desconocía el paradero de su hija:

- Recomendar al Departamento que intensifique las medidas tendentes a asegurar el proceso educativo de la menor a que se refiere la queja, a evitar, en todo lo posible, las fugas del centro, y, en caso de que estas se produzcan, a que se mantenga informada a su madre de las actuaciones que se realicen o hayan realizado para proceder a su localización.

Aceptada.

EXP. 18/270 y 18/271

En relación con el funcionamiento del centro de cumplimiento de medidas judiciales de Ilundáin, donde se encuentra interno el hijo del interesado:

- Recordar el deber legal de resolver sobre las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios sociales y, en particular, de centros de menores, incluidas las referidas en la queja.

- Recordar, con carácter general, en relación con la situación de menores internos en centros de cumplimiento de medidas judiciales, que el registro con desnudo integral solo se puede realizar por motivos de seguridad concretos y específicos, cuando existan razones individuales y

contrastadas que hagan pensar que el menor oculta en su cuerpo algún objeto peligroso o sustancia susceptible de causar daño a la salud o integridad física de las personas o de alterar la seguridad o convivencia ordenada del centro, y cuando no sea posible la utilización de medios electrónicos, con autorización del director del centro, previa notificación urgente al juez de menores de guardia y al fiscal de guardia, con explicación de las razones que aconsejan dicho cacheo.

Aceptada.

EXP. 18/623

En relación con la situación en que se encuentran los hijos de la interesada, quienes recientemente han sido declarados en situación de desamparo:

- Recomendar al Departamento que, a la mayor brevedad posible, establezca el régimen de visitas que corresponda, para posibilitar el mantenimiento del vínculo de los menores con su madre.

- Recordar al Departamento el deber legal de mantener informada a la autora de la queja de las decisiones que se adopten en relación con sus hijos.

Aceptada.

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

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/58

En relación con las dificultades que tiene la autora de la queja para afrontar la devolución de cantidades indebidamente percibidas en concepto de renta garantizada, derivadas de un error en la tramitación de la ayuda imputable a la Administración:

- Sugerir al Departamento que agilice los procedimientos de modificación de la renta garantizada en los casos en los que, como el expuesto, las personas perceptoras comuniquen cualquier cambio de circunstancias que se hubieran tenido en cuenta para el reconocimiento de dicha prestación y que pudieran dar lugar a su modificación.

Aceptada.

EXP. 18/70/SN

En relación con la carencia de ingresos que padece la interesada, que le impide afrontar los gastos necesarios para su subsistencia y el pago del crédito hipotecario de su vivienda:

- Sugerir al Departamento que analice casos como el expuesto (en los que, teniendo reconocidos los interesados el derecho a una prestación pública, no la perciben por decisión de embargo o compensación de la Administración), y que, en su caso, valore promover la oportuna modificación normativa, a fin de posibilitar un incremento temporal del importe de la renta garantizada.

No aceptada.

EXP.18/124

En relación con la suspensión y extinción de la renta garantizada que tenía reconocida la autora de la queja:

- Sugerir al Departamento que, en el caso objeto de queja y en otros similares, se valore si la oferta de un empleo a jornada completa puede considerarse adecuada a la vista de las circunstancias concretas

de cada unidad familiar, y si las personas interesadas no se encuentran en dificultades muy elevadas o insalvables en la práctica para incorporarse al mercado laboral de forma completa, a efectos de posibilitar el mantenimiento de la renta garantizada reconocida si la situación de necesidad así lo determina.

No aceptada.

EXP. 18/132

En relación con el expediente de reintegro de la renta garantizada percibida por la interesada durante los años 2015, 2015 y 2016:

- 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 su actual pareja durante los años 2014, 2015 y parte de 2016, 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 durante dichos años.

No aceptada.

EXP. 18/181

En relación con la denegación de la renta garantizada a la interesada, por considerar el Departamento que se supera el límite de ingresos:

- Recomendar al Departamento que revise la denegación de la renta garantizada a la autora de la queja, excluyendo del cómputo de ingresos la prestación por desempleo considerada, en la medida en que habría sido anulada o dejada sin efecto y podría haberle perjudicado en el acceso a la prestación.
- En todo caso, de mantenerse la resolución denegatoria, sugerir que se revise el caso y se realice una evaluación actualizada del mismo, a la vista de la situación de necesidad que se expone en la queja.

Aceptada.

EXP. 18/213

En relación con la reducción de la renta garantizada que viene percibiendo, al presumir el Departamento que mantiene una relación análoga a la conyugal con su compañero de vivienda:

- Recomendar al Departamento que no presuma la existencia de una relación de afectividad análoga a la conyugal entre la autora de la queja y su antiguo compañero de vivienda durante los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018, anulando las actuaciones seguidas para la reclamación de las cantidades indebidamente percibidas durante dichos meses, y reconociendo a la interesada las cantidades dejadas de percibir como consecuencia de la presunción realizada.

No aceptada.

EXP. 18/278

En relación con la imposibilidad de la interesada de acceder a la renta garantizada u otras ayudas sociales, por no poder acreditar el cumplimiento del requisito referido a la residencia en la Comunidad Foral de Navarra durante, al menos, los dos últimos años:

- Recomendar al Departamento que considere que la interesada cumple con el requisito de residencia que da derecho a solicitar la renta garantizada, establecido en el artículo 5 b) de la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la Inclusión Social y a

la Renta Garantizada, ya que resulta notorio el arraigo y la residencia de la autora de la queja en la Comunidad Foral de Navarra durante varios años.

Aceptada.

EXP. 18/299

En relación con la reclamación del reintegro de la renta garantizada indebidamente percibida por la interesada:

- Sugerir al Departamento que, a la vista de la difícil situación económica en la que se encuentra actualmente la interesada, le permita la devolución del importe reclamado en pagos fraccionados que resulten asumibles para la autora de la queja.

Aceptada.

EXP. 18/355

En relación con la progresiva disminución de las cantidades que percibe la autora de la queja en concepto de pensión no contributiva de invalidez y de renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que le expida la certificación que pide la autora de la queja, relativa a la dinámica de las prestaciones sucesivamente reconocidas, modificadas y abonadas por el citado departamento a lo largo de estos últimos años, y que, según expone, pretende hacer valer en una reclamación frente a su exmarido.

Aceptada.

EXP. 18/534

En relación con la la falta de abono de una mensualidad de la renta garantizada por una posible desatención del interesado a una oferta de trabajo, que el autor de la queja niega:

- Recomendar al Departamento que abone la cantidad reclamada por el interesado en concepto de renta garantizada (mensualidades anteriores a la resolución de suspensión, de haberse dictado esta), al no apreciarse justificado el impago.

No aceptada.

EXP. 18/593

En relación con las dificultades que tiene la interesada para afrontar la devolución de cantidades indebidamente percibidas en concepto de renta garantizada:

- Sugerir al Departamento que agilice los procedimientos de modificación de la renta garantizada en los casos en los que, como el expuesto, las personas perceptoras comuniquen cualquier cambio de circunstancias que se hubieran tenido en cuenta para el reconocimiento de dicha prestación y que pudieran dar lugar a su modificación.

- Sugerir al Departamento que, a la vista de la difícil situación económica en la que se encuentra actualmente la interesada, posibilite la devolución del importe reclamado en pagos fraccionados que resulten asumibles para la autora de la queja, adoptando medidas a tal fin.

Aceptada.

EXP. 18/693

En relación con el expediente de reintegro de la renta garantizada percibida por el interesado:

- Recomendar al Departamento que no presuma la existencia de una relación de afecti-

vidad análoga a la conyugal entre el autor de la queja y su antigua compañera de vivienda durante los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero y febrero de 2018, anulando las actuaciones seguidas para la reclamación de las cantidades indebidamente percibidas durante dichos meses.

No aceptada.

Al Departamento de Hacienda y Política Financiera

EXP. 18/637

En relación con la reclamación a la interesada de una cantidad económica, en concepto de reintegro de la renta garantizada indebidamente percibida durante los años 2014, 2015 y 2016, más el correspondiente recargo de apremio:

- Sugerir al Departamento que, a la vista de la difícil situación económica en la que se encuentra actualmente la interesada, posibilite la devolución del importe reclamado en pagos fraccionados que resulten asumibles para la autora de la queja, sin intereses ni garantías, y sin recargo de apremio, adoptando medidas a tal fin.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/166

En relación con la falta de contestación a una solicitud de concesión de una ayuda de emergencia social:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de remitir a la unidad competente la solicitud de ayuda realizada por el autor de la queja y de resolver la misma.

No aceptada.

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

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/239

En relación con la falta de adjudicación al marido de la autora de la queja, de 88 años de edad, con graves problemas de movilidad e ingresado en una residencia de Tafalla, de una plaza residencial próxima a su domicilio, situado en la localidad de Berriozar, donde actualmente residen sus familiares más próximos:

- Recomendar al Departamento que, en el caso concreto de la queja, proceda, a la mayor brevedad posible, a facilitar al interesado una plaza residencial lo más próxima posible a su entorno vital.

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas que estime adecuadas para incrementar la oferta de plazas residenciales para personas mayores disponibles en la comarca de Pamplona-Iruña, con el fin de atender la elevada demanda de plazas existente en esta zona.

No aceptada.

EXP. 18/302

En relación con la falta de concesión de una plaza residencial, pública o concertada, a la interesada, cerca de su domicilio, situado en Burlada- Burlata:

- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que conceda con la mayor celeridad a la interesada una plaza, pública o concertada, de atención residencial para personas mayores lo más próxima posible a su entorno vital.

- En defecto de lo anterior, entre tanto no se le conceda la plaza, recomendar que la

prestación económica vinculada al servicio que se va conceder a la interesada se otorgue a la mayor brevedad posible y se cuantifique de tal modo que permita abonar el servicio en similares términos a los previstos para las plazas públicas o concertadas, de forma que la falta de adjudicación del servicio público al que tiene derecho no le perjudique económicamente.

No aceptada.

EXP. 18/438

En relación con la denegación de una ayuda económica extraordinaria:

- Sugerir al Departamento que analice incluir al colectivo de personas mayores de sesenta y cinco años como beneficiario de las ayudas extraordinarias a las que se refiere la queja.

Aceptada.

AO 18/16

En relación con la imposibilidad o dificultad para acceder a plazas residenciales públicas o concertadas en la zona de Pamplona-Iruña, así como con el importe de las prestaciones sustitutivas vinculadas al pago de plazas privadas:

- Recomendar al Departamento que, en ejercicio de su potestad de planificación en materia de servicios sociales, estudie, determine y aplique medidas para procurar corregir, a medio y largo plazo, la problemática de insuficiencia y de desigual distribución territorial de plazas residenciales para personas mayores dependientes, velando por la satisfacción del principio de proximidad.

Aceptada.

AO 18/27/SN

En relación con el grado de cobertura del servicio público de atención residencial a personas dependientes y las prestaciones económicas en los casos en que dicho servicio no se satisface:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas tendentes a que las personas dependientes con derecho al servicio de atención residencial puedan, si esa es su voluntad, optar a recibir el servicio público correspondiente, mediante la adjudicación de una plaza pública o concertada adecuada por la administración.

- Recomendar al Departamento que proceda con celeridad a modificar la normativa reglamentaria que regula la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, de forma que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/415

En relación con la atención dispensada a la madre de la autora de la queja por el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que analice las deficiencias denunciadas por la autora de la queja y, de ser procedente, adopte medidas para su subsanación, en garantía del derecho de los ciudadanos a un servicio de calidad.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales del Valle del Queiles

EXP. 18/353

En relación con la situación de necesidad de la interesada, de 74 años de edad, que no percibe ninguna prestación económica y debe sufragar varios gastos (medicamentos, dentadura, gafas):

- Sugerir a la Mancomunidad que analice nuevamente las necesidades y circunstancias de la persona autora de la queja y, en caso de corresponderle alguna ayuda o prestación económica, tramite la misma a la mayor brevedad posible.

Aceptada.

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

Al Departamento de Salud

EXP. 17/710

En relación con el extravío de prendas de ropa en el Centro Psicogeriátrico San Francisco Javier:

- Recomendar al Departamento que indemnice al autor de la queja por el extravío de dos de sus prendas, ya sea en metálico, ya sea mediante la reposición de las prendas extraviadas por otras de similar calidad.

No aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/127

En relación con la atención que la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas ha prestado a una persona incapacitada, y con la gestión que, en el ejercicio de su tutela, ha llevado a cabo de sus recursos económicos:

- Sugerir al Departamento que analice la dotación de medios existentes en la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, y vele por su adecuación para que pueda cumplir todas las funciones inherentes a la tutela de estas personas de un modo más cercano.

Aceptada.

EXP. 18/233

En relación con la gestión de una prestación vinculada al servicio de atención residencial para personas menores de 65 años, en el Centro Sayoa, reconocida al interesado:

- Sugerir a la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas que incremente los cauces y medios establecidos para facilitar la información relacionada con la gestión de los recursos económicos de sus tutelados, para que, en casos como el analizado, estos conozcan la forma en que se está gestionando las prestaciones que tienen reconocidas.

Aceptada.

EXP. 18/252

En relación con la disconformidad del autor de la queja con la valoración realizada del grado discapacidad y con la falta de reconocimiento de la dificultad para utilizar transportes públicos colectivos:

- Recomendar al Departamento que reconozca las dificultades del autor de la queja para utilizar transportes colectivos, por encontrarse en la situación prevista en el apartado a) del anexo 2 del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento,

declaración y calificación del grado de discapacidad.

No aceptada.

EXP. 18/330

En relación con la atención que la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas presta a la hermana del autor de la queja, y con la gestión que, en el ejercicio de su tutela, lleva a cabo de sus recursos económicos:

- Sugerir al Departamento que estudie la adopción medidas para mejorar la atención prestada a la hermana del autor de la queja, tutelada por la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, en defensa de sus derechos e intereses legítimos, en aspectos tales como los relatados en la queja (información a la persona tutelada, cuestiones de salud, situación fiscal e intereses patrimoniales, tramitación de documentación, recursos económicos para gastos básicos, etcétera).

Aceptada.

EXP. 18/343

En relación con la atención que, en el ejercicio de su tutela, les presta la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas a la autora de la queja y a su pareja:

- Sugerir a la Fundación que ejerza sus funciones tutelares de un modo más ágil, evitando situaciones como las descritas en la queja.

Aceptada.

EXP. 18/400

En relación con la gestión que, en el ejercicio de su tutela, le presta la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas:

- Sugerir a la Fundación que, en aquellos casos en los que sea posible, se escuche y, en la medida de lo posible, se atienda a los deseos de los tutelados, máxime cuando se refieren a decisiones que afectan a sus recursos económicos.

Aceptada.

EXP. 18/449

En relación con determinados aspectos que la interesada considera mejorables en la forma en que ejerce sus funciones de tutela la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas:

- Sugerir al Departamento que analice la dotación de medios existentes en la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, y vele por su adecuación para que pueda cumplir todas las funciones inherentes a la tutela de estas personas de un modo más cercano.

Aceptada.

EXP. 18/514

En relación con el grado de discapacidad reconocido a la hija de la interesada, y con el trato dispensado por parte de la psicóloga que la valoró para determinar dicho grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento, con carácter general, el deber legal de observar un trato respetuoso y correcto en sus relaciones con todos los ciudadanos.

Aceptada.

EXP. 18/717

En relación con la imposibilidad del hijo de la interesada de acceder a un servicio de atención residencial para personas con discapacidad intelectual (en este caso, a un piso tutelado o funcional):

- Recomendar al Departamento que adjudique al interesado una plaza en el servicio de piso tutelado/funcional para personas con discapacidad, por tener derecho al mismo y haberse superado el plazo previsto en la norma para su concesión.

No aceptada.

AO 18/10

En relación con los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y del acceso a las prestaciones del sistema de dependencia:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo los procedimientos de reconocimiento de las situaciones de dependencia y de acceso a las prestaciones del sistema, siendo preciso adoptar medidas a tal fin.

Aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 18/721

En relación con las dificultades a las que se enfrentan las personas sordas para poder aprender euskera y acreditar el nivel de conocimiento oficial de dicho idioma:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para que las personas sordas puedan acceder al aprendizaje y obtener el certificado oficial de conocimiento de euskera, así como que facilite recursos de apoyo adecuados parta tal fin durante las clases de aprendizaje de dicho idioma.

Aceptada.

EXP. 18/785

En relación con el escaso tiempo adicional reconocido al interesado, que tiene reconocido un 75% de grado de discapacidad, para realizar la prueba escrita prevista dentro de la convocatoria de 2018 para la obtención del Título de Aptitud de Conocimiento de Euskara (EGA):

- Sugerir al Departamento que, atendiendo a las circunstancias especiales que concurren en el presente caso y como medida de acción positiva, conceda al interesado un mayor tiempo adicional para la realización de la prueba escrita prevista dentro de la convocatoria de 2018 para la obtención del Título de Aptitud de Conocimiento de Euskara (EGA).

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/719

En relación con la atención prestada por la trabajadora social que tienen asignada su mujer y él en la unidad de barrio del Casco Viejo.

- 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.

No aceptada.

EXP. 18/194

En relación con la inactividad del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ante el peligro que entraña el in-

cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y accesibilidad de un local hostelero:

- Recomendar al Ayuntamiento que valore adecuadamente si le son exigibles o no al local al que se refiere la queja los "ajustes razonables" en materia de accesibilidad universal conforme a lo que establecen los artículos 2, 22, 25, 29 y la disposición adicional tercera del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 18/203

En relación con las dificultades a las que se enfrentan las personas usuarias de sillas de ruedas al depositar la basura en los contenedores, debido a lo elevado que se encuentran las bocas de entrada habilitadas a tal efecto en dichos contenedores:

- Sugerir a la Mancomunidad que, bien continúe evaluando y analizando, como informa que está haciendo, los modelos de contenedores para el depósito y recogida de los residuos domésticos adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad, con el fin de garantizar la accesibilidad de todas las personas, bien valore la adopción de otras medidas alternativas orientadas a tal fin.

Aceptada.

E) En relación con la protección de las familias.

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 17/800

En relación con la inadmisión de una solicitud de subvención para favorecer la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de las trabajadoras autónomas:

- Sugerir al Departamento que admita a trámite la solicitud de ayuda presentada por la autora de la queja y que, en caso de que cumpla con el resto de requisitos establecidos, proceda a su concesión.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti

EXP. 18/380

En relación con la falta de aplicación de tarifas reducidas a las familias monoparentales en la Ciudad Deportiva de Artica:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver y notificar cuantas peticiones se le dirijan en materia de su competencia, previsto por el artículo 318 de la Ley Foral de la Administración Local de Navarra, incluida la petición formulada por la autora de la queja.

No aceptada.

F) En relación con la igualdad entre mujeres y hombres

Al Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales

EXP. 18/287

En relación con la exclusión de las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro de la convocatoria de subvenciones a conceder por el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, en el año 2018, a empresas con actividad en la Comunidad Foral de Navarra, para la implantación o reactivación de sus planes de igualdad entre mujeres y hombres:

- Sugerir al Departamento que incluya a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro entre las posibles beneficiarias de la próxima convocatoria de subvenciones para la implantación o reactivación de planes de igualdad entre mujeres y hombres.

Aceptada.

EXP. 18/472

En relación con una expresión LGTBI-fóbica utilizada por un participante en una reunión de trabajo en el Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales:

- Recordar al Departamento el deber legal del personal que le presta servicios de observar un trato correcto y cortes con respecto al resto del personal, debiendo evitar, en todo caso, la utilización de expresiones como la aludida en la queja.

Aceptada.

G) En relación con la protección de personas de la minoría gitana:

Al Ayuntamiento de Murillo el Fruto

EXP. 18/44

En relación con el aumento de las tarifas por el uso de locales municipales:

- Recomendar Ayuntamiento que, en la fijación del importe de las tarifas por la utilización de locales municipales, no realice incrementos desproporcionados, como los efectuados, y, en el caso del local al que se refiere la queja, que se minore la cuantía exigida.

No aceptada.

6.2.4. Bienes de las administraciones públicas

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 18/680

En relación con la falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a un escrito presentado por la interesada, en el que solicitaba el reconocimiento a su favor de una parcela ubicada en Romanzado que figura como bien comunal:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente sobre la solicitud a que se refiere la autora de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Bertizarana

EXP. 17/809

En relación con la falta de retirada de materiales y de construcciones privadas de una plaza pública:

- Recomendar al Ayuntamiento que compruebe con celeridad si la actividad a que se refiere la autora de la queja se ajusta a la legalidad y, en su defecto, que se adopten las medidas de restauración correspondientes.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra

EXP. 18/333

En relación con la falta de contestación a un escrito presentado por el interesado, en el que denunciaba unas afecciones sobre un camino de titularidad municipal, por parte de un propietario de una parcela colindante a dicho camino:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar la solicitud presentada por el interesado, pronunciándose dicho ayuntamiento expresamente sobre la calificación jurídica que tenga el camino o la senda a la que se refiere la queja, y, en su caso, adoptando las medidas que procedan.

Aceptada.

6.2.5. Comercio y consumo

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 17/425

En relación con la actuación del Servicio de Consumo y Arbitraje ante una reclamación presentada frente a una empresa de automóviles:

- Recomendar al Departamento de que, en relación con las reclamaciones que le formulen los consumidores y usuarios, o, en general, de cualesquiera solicitudes de actuaciones que se le planteen o expresiones ciudadanas de una posible infracción o abuso en materia de consumo, ejerza de forma efectiva los mecanismos de protección de los consumidores y usuarios previstos en el ordenamiento que en cada caso procedan, ya sean de naturaleza inspectora o sancionadora, sin perjuicio de informarles lo que mejor convenga a la defensa de sus intereses legítimos o de la tramitación de los correspondientes procedimientos de mediación.

No aceptada.

EXP. 18/484

En relación con la falta de contestación a una reclamación que el interesado presentó ante el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente a las reclamaciones de consumo que le presenten los ciudadanos.

Aceptada.

6.2.6. Deporte

Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata

EXP. 18/731

En relación con la inadmisión de la hija de la interesada en un curso de natación ofertado por el Ayuntamiento de Burlada-Burlata:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore la posibilidad de ofertar un mayor número de plazas en el curso de natación al que se refiere la queja, dada la elevada demanda existente.

No aceptada.

6.2.7. Educación

A) En relación con el primer ciclo de educación infantil (0-3 años).

Al Ayuntamiento de Allo

EXP. 18/160

En relación con la decisión adoptada por el Ayuntamiento de Allo de mantener una plaza reservada en la escuela infantil de la localidad, una vez acordada la baja en el centro:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la reserva de plaza en la escuela infantil municipal que ha motivado la queja de la interesada, al no ser, vista la causa de baja aplicada de oficio, conforme con la normativa aplicable, sin perjuicio de la posibilidad de una posterior readmisión del alumno, si así se solicitara y procediera.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 18/211

En relación con un informe realizado por la directora de la escuela infantil a la que acudía su hijo que le habría perjudicado al determinarse la atribución de la guarda y custodia del menor, en el procedimiento de separación que se sigue en el Juzgado:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de que, en la elaboración de informes que puedan tener incidencia sobre la situación de menores de edad y la relación paterno-filial, se garantice la audiencia a ambos progenitores.

Aceptada.

B) En relación con la admisión a centros

Al Departamento de Educación

EXP. 18/45

En relación con la ratio máxima de alumnos por aula en educación infantil y primaria (veinticinco alumnos):

- Sugerir al Departamento, en relación con la regla general de la ratio máximo de veinticinco alumnos determinada en la Resolución 629/2017, de 26 de diciembre, del Director General de Educación, que:

a Contemple modulaciones a dicha regla en casos justificados en que la Administración educativa aprecie que concurren derechos e intereses legítimos dignos de protección (por razones de escolarización de menores llegados a una determinada localidad, por razones relacionadas con el cambio de centro de menores que han podido sufrir episodios de acoso escolar, por razones de conciliación familiar, por agrupación de hermanos escolarizados en distintos centros...).

b Module la regla de no sustitución de bajas que contempla el apartado quinto de la Resolución 629/2017, de 26 de diciembre, del Director General de Educación, en los casos de peticiones de agrupación de hermanos en un mismo centro escolar.

No aceptada.

EXP. 18/54

En relación con la ratio máxima de alumnos por aula en educación infantil y primaria (veinticinco alumnos) y la solicitud de acceso del hijo del inte-

resado a un centro escolar, sustituyéndose la baja habida en el mismo:

- Sugerir al Departamento que, a través del órgano competente, acepte la solicitud del autor de la queja de cambio de colegio de uno de sus hijos, a fin de facilitar que pueda ser escolarizado en el mismo centro que sus cinco hermanos.

No aceptada.

EXP. 18/62

En relación con la escolarización de sus dos hijos:

- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud del autor de la queja de matriculación de su hijo mayor en el colegio elegido para su hermana menor, con necesidades educativas específicas derivadas del síndrome de Down, modulando, si fuera preciso para ello, la regla de la ratio máxima de alumnos por aula o de no sustitución de bajas.

No aceptada.

EXP. 18/63

En relación con la escolarización de su hijo mayor:

- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud de la autora de la queja de matriculación de su hijo mayor en el colegio de su elección, en la medida en que se generen bajas en el mismo, permitiendo su sustitución, a fin de que pueda ser escolarizado en el mismo centro que sus hermanas.

No aceptada.

EXP. 18/171

En relación con la escolarización de los hijos trillizos de la autora de la queja:

- Sugerir al Departamento que, a través del órgano competente, acepte la solicitud de la autora de la queja de cambio de colegio de sus hijos trillizos, a fin de facilitar que puedan ser escolarizados en el centro donde estudia su hermana mayor, en la medida en que dicho centro muestre su conformidad y no se superen los límites máximos de alumnos admisibles que han venido aplicándose durante los cursos precedentes.

No aceptada.

EXP. 18/184

En relación con la voluntad de que su hija adoptiva curse los estudios en el mismo centro donde se encuentran matriculados sus dos hermanos:

- Sugerir al Departamento que, a través del órgano competente, acepte la solicitud de la autora de la queja de escolarización de su hija adoptiva, de reciente llegada a Pamplona-Iruña, en el mismo centro donde se encuentran matriculados sus hermanos.

No aceptada.

EXP. 18/390

En relación con la denegación por el Departamento de Educación de una solicitud de cambio lingüístico del modelo A al modelo G, y de cambio de centro escolar, con motivo de un cambio del lugar de residencia:

- Sugerir al Departamento que autorice un cambio de modelo lingüístico y de colegio para la hija de la autora de la queja, de

haber plazas vacantes en el centro elegido por la familia.

No aceptada.

C) En relación con la atención a alumnos con necesidades educativas especiales

Al Departamento de Educación

EXP. 18/365

En relación con la denegación de matricular al hijo del autor de la queja en una unidad de currículo especial (UCE) en el IESO Roncal, centro en el que cursa sus estudios:

- Recomendar al Departamento que, en las zonas rurales donde no se alcance la ratio mínimo de alumnos para crear una unidad de currículo especial (UCE), dispense el mismo tratamiento a los alumnos que, por sus necesidades especiales, requieran dicha modalidad de escolarización, considerándolos de igual modo que a los alumnos integrados en tales unidades, a todos los efectos de promoción o matriculación posterior en enseñanzas especiales, aplicando este criterio al caso que ha suscitado la queja.

No aceptada.

EXP. 18/644

En relación con las dificultades que está encontrando el hijo de la autora de la queja para que se reconozca su condición de alumno con necesidades específicas de apoyo educativo, a los efectos de poder acceder a una plaza reservada para cursar los ciclos de Formación Profesional de auxiliar de enfermería o de emergencias sanitarias:

- Recomendar al Departamento que permita el acceso del hijo de la autora de la queja a una plaza reservada para alumnos con necesidades educativas especiales en los ciclos de formación profesional, en alguna de las opciones que manifiesta.

Aceptada.

D) En relación con la convivencia escolar

Al Departamento de Educación

EXP. 18/91, 18/92, 18/93,18/94,18/95,18/96

En relación con la falta de adopción de medidas eficaces por parte del CP Ermitagaña y del Departamento de Educación ante una situación que habían definido como acoso escolar de su hijo menor de edad, constatada posteriormente en un informe psicológico:

- Sugerir al Departamento, que, en casos como el de la queja o similares, en los que se aprecien o expongan o denuncien hechos que, en principio, puedan ser indiciarios de una posible situación de acoso o conflicto escolar, se redoblen los esfuerzos encaminados a la pronta detección y, en su caso, a la rápida adopción de las medidas de resolución que correspondan, potenciando al mismo tiempo el contacto, la comunicación e información con las familias afectadas.

Aceptada.

EXP. 18/529

En relación con los procedimientos de cambio de jornada lectiva en centros escolares, por cuanto, según considera el autor de la queja, no propician un debate sosegado y sereno de las distintas alternativas, adoptándose las decisiones sin la información completa y suficiente, y derivando en situaciones de tensión entre los interesados:

- Sugerir al Departamento que la nueva normativa que se apruebe relativa al cam-

bio de jornada lectiva en centros escolares intensifique la participación y la deliberación en la adopción de decisiones de la comunidad educativa, sobre la base de poner a disposición de los interesados suficiente información acerca de las alternativas existentes y sus repercusiones.

No aceptada.

E) En relación con el Bachiller y la Formación profesional

Al Departamento de Educación

EXP. 17/786

En relación con que en la convocatoria de pruebas para la obtención de los títulos de Técnico y Técnico Superior de Formación Profesional, para el curso 2017/2018, se hayan incluido varios títulos en una convocatoria específica para cuyo acceso resulta necesario haber sido admitido en convocatorias anteriores de pruebas para la obtención de títulos de formación profesional en Navarra, en módulos profesionales del ciclo para el que solicita inscripción:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el requisito de acceso a la convocatoria específica previsto en la base decimoquinta de la Resolución 566/2017, de 22 de noviembre, del Director General de Educación, por la que se convocan pruebas para la obtención de los títulos de Técnico y Técnico Superior de Formación Profesional, para el curso 2017-2018 (haber sido admitido en convocatorias anteriores), por opuesto a la Orden Foral 76/2016, de 27 de junio, del Consejero de **Educación.**

Aceptada.

EXP. 18/412

En relación con la supresión del Ciclo de Grado Superior en Animación de Actividades Físicas y Deportivas (TAFAD) en castellano, en la localidad de Lumbier:

- Sugerir al Departamento que, en función de la demanda, valore impartir en el CIP FP de Lumbier los estudios a los que se refiere la queja (ciclo de grado superior en animación de actividades físicas y deportivas o en enseñanza y animación sociodeportiva), en la modalidad de enseñanza en castellano, sin perjuicio de su impartición también en euskera.

No aceptada.

F) En relación con los estudios universitarios

A la Universidad Pública de Navarra

EXP. 18/475

En relación con la contestación de la Universidad Pública de Navarra a una solicitud de información que realizó el autor de la queja acerca de la posible convalidación o reconocimiento de créditos de tres asignaturas:

- Recordar a la Universidad su deber legal de resolver las solicitudes de información y de notificar las resoluciones dentro del plazo legalmente establecido.

- Recordar a la Universidad el deber de informar y orientar a los ciudadanos que así lo soliciten acerca de los requisitos necesarios para realizar una convalidación de asignaturas, así como de las posibilidades reales de convalidación.

No aceptada.

EXP. 18/688

En relación con la organización del programa internacional del grado en maestro en educación infantil:

- Recomendar a la Universidad que vele por que los estudiantes matriculados en el programa internacional del grado en maestro en educación infantil puedan cursar con normalidad y acreditar el número mínimo de ECTS de docencia en inglés, garantizando los recursos personales suficientes y adecuados

Aceptada.

G) En relación con las becas

Al Departamento de Educación

EXP. 17/797

En relación con los problemas que tuvo para realizar la solicitud telemática de una beca convocada por el Departamento de Educación, al tener el DNI caducado:

- Recomendar al Departamento que admita a trámite la solicitud de beca presentada por la interesada, al no haberse podido realizar correctamente dentro del plazo establecido, por circunstancias no imputables a la hija de la autora de la queja.

No aceptada.

EXP. 18/636

En relación con la fecha de celebración de las pruebas de los Premios Extraordinarios de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que, previamente a la fijación de la fecha de las pruebas correspondientes a los Premios Extraordinarios de Educación Secundaria Obligatoria para el alumnado que finalice sus estudios durante el curso 2018-2019, valore la posibilidad de realizar las referidas pruebas en una fecha anterior al inicio del siguiente curso escolar. Para ello, se puede contrastar la experiencia de aquellas comunidades autónomas que han optado por esta posibilidad, y constatar si existe una demanda del alumnado en este sentido.

Aceptada.

EXP. 18/725

En relación con la denegación de una solicitud de beca presentada por la interesada para cursar estudios postobligatorios durante el año académico 2017/2018:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho a la beca solicitada por la autora de la queja para cursar estudios postobligatorios en el curso 2017/2018.

No aceptada.

EXP. 18/726

En relación con la denegación del Departamento de Educación de una solicitud de beca presentada por la interesada para cursar estudios postobligatorios durante el año académico 2017/2018:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho a la beca solicitada por la autora de la queja para cursar estudios postobligatorios en el curso 2017/2018.

No aceptada.

EXP. 18/752

En relación con la denegación de una ayuda extraordinaria prevista en la convocatoria general de becas para el curso 2017/2018, para el alumnado que curse estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios:

- Sugerir al Departamento que valore el certificado del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare en el que se informa que el marido de la autora de la queja estuvo inscrito en el mencionado servicio durante más de trescientos días en el año 2016, a los efectos de conceder a su hijo la ayuda extraordinaria prevista en la convocatoria general de becas para el curso 2017/2018, para el alumnado que curse estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios.

Aceptada.

H) En relación con los servicios de transporte y comedor escolar.

Al Departamento de Educación

EXP. 18/120

En relación con la falta de reconocimiento del derecho de la hija menor de la autora de la queja al acceso al servicio de transporte escolar y de comedor en un colegio público:

- Recomendar al Departamento que reconozca a la hija menor de la interesada el derecho de acceso a los servicios de transporte escolar y comedor, en las mismas condiciones que las reconocidas a su hija mayor, en tanto no finalice su escolarización.

No aceptada.

EXP. 18/441

En relación con la falta de reconocimiento del derecho de su hija menor al acceso al servicio de transporte escolar en un colegio público:

- Recomendar al Departamento que reconozca a la hija menor de la interesada el derecho de acceso a los servicios de transporte escolar y comedor, en las mismas condiciones que las reconocidas a su hija mayor, en tanto no finalice su escolarización.

No aceptada.

EXP. 18/480

En relación con la supresión a su hija del servicio de transporte escolar y de comedor que venía disfrutando en un colegio público:

- Recomendar al Departamento que reconozca a la hija de la interesada el derecho de acceso a los servicios de transporte escolar y comedor, que venía disfrutando desde el curso 2016-2017, en tanto no finalice su escolarización, por las razones expuestas y para evitar situaciones de discriminación no justificadas y contrarias al principio de confianza legítima.

No aceptada.

EXP. 18/582

En relación con la supresión del servicio de transporte escolar en el CP Vázquez de Mella-Bayonne:

- Recomendar al Departamento que reconozca a la hija de los interesados el derecho de acceso al servicio de transporte escolar hasta que finalice su escolarización.

No aceptada.

EXP. 18/818

En relación con la denegación a la hija de los interesados, residentes en Biurrun, de las ayudas individualizadas de transporte y de comedor escolar, por encontrarse matriculada en la ikastola Amaiur, de Pamplona-Iruña.

- Sugerir al Departamento que reconozca a la hija de los interesados la condición de transportada, a los efectos de resultar beneficiaria de los servicios de transporte escolar y comedor en la ikastola Amaiur.

No aceptada.

I) En relación con los estudios de música

Al Departamento de Educación

EXP. 18/106

En relación con las solicitudes de cambio de profesor de guitarra y de que el profesor que ahora tiene asignado no forme parte del tribunal calificador que le evalúe:

- Sugerir al Departamento que se tenga en cuenta la voluntad de la alumna de cambiar de profesor de guitarra clásica y, en tal sentido, acceda a la solicitud realizada por la autora de la queja, facilitando a la interesada la asignación de un nuevo profesor. También se ve oportuno sugerir que se evite que el profesor del que se solicita el cambio integre el tribunal que evalúe a la alumna a final del curso, para que no se produzcan previsibles casos de recusación que compliquen aún más la situación.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle Aranguren

EXP. 18/501

En relación con la imposibilidad de formar un grupo en la modalidad de euskera en cursos superiores de la escuela de música de Mutilva/Mutiloa, por el hecho de no haberse alcanzado el número mínimo en primer curso:

- Sugerir al Ayuntamiento que permita la creación de grupos en euskera en la escuela de música, con independencia del curso de que se trate, siempre y cuando exista un número mínimo de alumnos suficiente.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar

EXP. 17/819

En relación con la falta de adjudicación de una plaza en la escuela de música municipal, habiéndosela otorgado a quien ocupaba el siguiente puesto en la lista de espera:

- Sugerir al Ayuntamiento que admita a la hija de la autora de la queja en la escuela municipal de música para el curso que viene.

No aceptada.

J) En relación con la evaluación de alumnos

Al Departamento de Educación

EXP. 18/525

En relación con la disconformidad de dos progenitores con la evaluación final de su hijo, la actuación de su cotutora y la decisión educativa de que repita curso escolar:

- Sugerir al Departamento que, en consenso con la familia del menor, autorice el cambio de centro escolar para el hijo de los autores de la queja.

Aceptada.

Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales

EXP. 18/458

En relación con la falta de anonimato en la realización de pruebas para la acreditación oficial del nivel lingüístico de euskera que organiza Euskarabidea:

- Sugerir al Departamento que, cuando ello resulte posible, las pruebas para la acreditación del nivel lingüístico de euskera se valoren mediante el sistema de plicas.

Aceptada.

K) En relación con otras materias

Al Departamento de Educación

EXP. 18/182

En relación con la baja del hijo del autor de la queja, matriculado en el CP San Pedro, de Mutilva (Valle de Aranguren), de la asignatura de religión, a solicitud de la madre del alumno y sin haberse considerado la voluntad del padre:

- Recordar al Departamento el deber legal de recabar el consentimiento del padre y de la madre, o de oír a ambos, en los casos de decisiones sobre la escolarización de los alumnos menores de edad, especialmente cuando suponga un cambio de la situación preexistente.

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el cambio en la matriculación que ha motivado la queja (baja en la asignatura de religión), al haberse adoptado sin la conformidad del padre del alumno y en contra de la voluntad previamente manifestada por este en el acto de matriculación inicial, y sin una resolución judicial que autorice a la madre para decidir sobre la cuestión controvertida.

No aceptada.

EXP. 18/336

En relación con la previsión de que, en el curso 2018/2019, los alumnos de primero y segundo curso del segundo ciclo de educación infantil (niños de tres y cuatro años) que cursan estudios en el modelo A en el colegio público Atakondoa sean agrupados, a diferencia de lo que sucede actualmente, pues están separados por razón de edad:

- Sugerir al Departamento que valore reconsiderar la decisión de agrupar a los alumnos de primero y segundo curso del segundo ciclo de educación infantil matriculados del colegio público Atakondoa, de Irurtzun, a que se refiere la queja, contando con la participación de las familias afectadas, y procurando atender su petición.

No aceptada.

EXP. 18/649

En relación con la adjudicación del contrato para la redacción del proyecto y dirección de las obras de construcción de un centro de Educación Secundaria en Sarriguren:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, los recursos de alzada que le formulen, y, en este caso, vencido el plazo

legal, recordar el deber de resolver sin más dilación.

Aceptada.

EXP. 18/820

En relación con las carencias existentes en las instalaciones del instituto de enseñanza secundaria de Navarra de personas adultas Félix Urabayen (IESNAPA), situado en el lugar donde estuvo ubicado anteriormente el colegio público José María Iribarren:

- Recomendar al Departamento que realice las actuaciones necesarias para que las instalaciones del IESNAPA Félix Urabayen cumplan con las condiciones fijadas por el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de la educación infantil, la educación primaria y la educación secundaria.

Aceptada.

6.2.8. Energía

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 18/189

En relación con la construcción de una instalación eléctrica de alta tensión en Larraun, con ocupación de una finca del interesado:

- Recordar al Departamento el deber legal de notificar a los interesados los actos que les afecten de un modo particular en sus derechos e intereses legítimos, considerando que, en relación con el proyecto de instalación de línea de alta tensión al que se refiere el autor de la queja, por afectarse su derecho de propiedad, debió garantizarse su derecho a formular alegaciones, notificándole personalmente las actuaciones antes de dictarse la resolución de autorización.

- Recomendar al Departamento que analice las alternativas que plantea el interesado, de modo que se procure evitar la afectación de su derecho de propiedad, respondiéndole lo que sea preciso a tal fin.

Aceptada.

6.2.9. Euskera

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 18/89

En relación con la falta de valoración del conocimiento del euskera en las convocatorias para la constitución de listas de contratación temporal de puestos de Conductor Auxiliar de Bombero y de Peón Auxiliar de Bombero:

- Sugerir al Departamento que, en las convocatorias de contratación temporal en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en las que el proceso selectivo se realice mediante concurso-oposición, y el desempeño de funciones pueda realizarse en las zonas mixta o vascófona, se valore como mérito el conocimiento del euskera.

Aceptada.

EXP. 18/125

En relación con una convocatoria de provisión, mediante concurso de méritos, de Jefaturas de Sección, Negociado y unidades asimiladas en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, en la que, para el acceso a puestos de la zona no vascófona, no se valora

el conocimiento de euskera y, por el contrario, sí se valora el conocimiento de idiomas extranjeros, como el inglés, el francés o el alemán:

- Recomendar al Departamento que, en los concursos de méritos de las convocatorias de ingreso o provisión de puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en que se valoren idiomas con carácter general, el conocimiento del euskera no sea menos valorado o puntuado que el conocimiento de idiomas extranjeros (inglés, francés o alemán), aplicándose este criterio también en el acceso a los puestos de trabajo ubicados en la zona no vascófona, con la puntuación que proceda.

No aceptada.

EXP. 18/178

En relación con una convocatoria mediante concurso de traslado, de una serie de vacantes del puesto de trabajo de Conserje al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, en la que para el acceso a puestos de la zona no vascófona, no se valora el conocimiento de euskera y, por el contrario, sí se valora el conocimiento de idiomas extranjeros, como el inglés, el francés o el alemán:

- Recomendar al Departamento que, en los concursos de méritos de las convocatorias de ingreso o provisión de puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en que se valoren idiomas con carácter general, el conocimiento del euskera no sea menos valorado o puntuado que el conocimiento de idiomas extranjeros (inglés, francés o alemán), aplicándose este criterio también en el acceso a los puestos de trabajo ubicados en la zona no vascófona, con la puntuación que proceda.

No aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/26

En relación con la denegación de un permiso para asistir a un curso intensivo de euskera organizado por Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera y por las circunstancias y criterios que se siguen para determinar la forma en que el interesado debe disfrutar la reducción de un tercio de la jornada que tiene reconocida para conciliar la vida laboral y familiar:

- Recomendar al Departamento que autorice al autor de la queja la asistencia al curso intensivo de euskera solicitado, por no concurrir, en el presente caso, una causa impeditiva suficiente.

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar por escrito a las solicitudes del interesado, cuando la decisión administrativa no se corresponda con lo solicitado por este.

- Recomendar al Departamento que estime las solicitudes del interesado de disfrute de la reducción de jornada de forma acumulada en días, salvo que concurran y se justifiquen razones suficientes vinculadas al correcto funcionamiento del servicio, no apreciándolas en este caso.

No aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 18/245

En relación con la solicitud de la Junta General del Valle del Roncal de que la persona que ocupe la plaza de pediatría en el valle de Roncal, vacante por jubilación de la anterior titular, sea bilingüe, a fin de garantizar los derechos lingüísticos de todas las personas:

- Sugerir al Departamento que valore y atienda favorablemente la petición que formula la Junta General del Valle de Roncal, de que el puesto de pediatra que atiende en la zona se cubra con una persona que conozca el euskera.

No aceptada.

EXP. 18/389

En relación con la falta de personal con conocimiento de euskera en la planta de pediatría en el Complejo Hospitalario de Navarra, situado en la localidad de Pamplona-Iruña:

- Recordar al Departamento su deber legal de impulsar las medidas necesarias para la atención a la ciudadanía en euskera, con el fin de hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a dirigirse en euskera al Complejo Hospitalario de Navarra, dada su consideración de servicio central de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, ubicado en la zona mixta.

Aceptada.

EXP. 18/424

En relación con el procedimiento de autorización para la realización de cursos de euskera por personal del Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recomendar al Departamento, en relación con el procedimiento de inscripción a cursos de euskera del personal del Complejo Hospitalario, que garantice el conocimiento previo por parte de dicho personal de los criterios empleados para autorizar o denegar los cursos.

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver motivadamente sobre las autorizaciones o denegaciones de asistencia a los citados cursos de euskera, notificando a los interesados las decisiones adoptadas y señalando los recursos procedentes, especialmente en el caso de que aquellas sean desfavorables.

Aceptada.

EXP. 18/557

En relación con la escasa valoración del conocimiento de euskera en el concurso-oposición que prevé la convocatoria del puesto de dietista-nutricionista aprobada por Resolución 571E/2018, de 18 de junio, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que, en las convocatorias de personal que apruebe y que conlleven la valoración de méritos de los aspirantes, estos puedan obtener, por razón del conocimiento de euskera, cuando acrediten tal mérito, la puntuación que establece el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, adicionalmente a la valoración que les corresponda en concepto de otros méritos, sin fijarse, por lo tanto, un límite global de puntuación que pueda comprometer tal posibilidad.

Aceptada.

Al Departamento de Educación y a la Universidad Pública de Navarra

EXP. 18/114

En relación con la falta de oferta del grado de Enfermería en euskera en la Universidad Pública de Navarra:

- Sugerir a la Universidad y al Departamento que adopten medidas para hacer posible la implantación del Grado de Enfermería en euskera en dicha universidad,

a fin de que aquellos alumnos y alumnas que deseen cursar los estudios en la citada lengua puedan hacerlo.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Alsasua-Altsasu

EXP. 18/101

En relación con la escasa valoración del conocimiento de euskera en dos convocatorias de personal aprobadas por el Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en los casos en que el conocimiento del euskera para el acceso a los puestos de trabajo municipales no resulte preceptivo y deba valorarse como mérito, evite que se pueda obtener la totalidad de puntos establecidos para la fase de concurso sin la acreditación del conocimiento de dicha lengua oficial (reservando, del total de la puntuación del concurso, los puntos por conocimiento de euskera), adaptando las convocatorias a este criterio.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain

EXP. 18/409

En relación con la inexistencia de plazas en euskera en la escuela infantil municipal:

- Sugerir al Ayuntamiento que, atendiendo a la demanda existente y potencial, estudie medidas para procurar que las familias de la localidad, si así lo desean, puedan cursar la enseñanza del ciclo de 0-3 años en euskera, sin que ello les suponga un coste adicional al ordinario para este tipo de servicio público.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata

EXP. 17/817

En relación con la escasa valoración del conocimiento del euskera en la convocatoria para la provisión de un puesto de trabajo de Jefatura de Obras y Servicios:

- Recordar al Ayuntamiento el deber de cumplir con el artículo 15 de la Ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera y, por ello, el deber de reservar, en los concursos de méritos, un 5% 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 95% (10% y 90% para el caso de puestos de relación directa con la ciudadanía).

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Esteribar

EXP. 18/499

En relación con la falta de valoración del conocimiento del euskera en una convocatoria, para la provisión, mediante promoción interna restringida, de tres plazas de oficial administrativo:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de recoger explícitamente y valorar como mérito el conocimiento del euskera en las convocatorias para la provisión de puestos en los que dicho conocimiento no sea preceptivo.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Orkoien

EXP. 18/596 a 18/601, 18/610, 18/614, 18/621, 18/624, 18/625, 18/627

En relación por un posible incumplimiento de la Ordenanza municipal del euskera, al no ofertar este municipio actividades deportivas y culturales en esta lengua:

- Sugerir al Ayuntamiento que:
- Valore si existe demanda por parte de los vecinos de que se realicen más actividades culturales y deportivas en euskera y, en caso afirmativo, amplíe la oferta en euskera para el siguiente o siguientes cursos.
- Valore si resulta conveniente que, para los cursos en euskera o bilingüe a que se refiere la queja, el requisito de personas necesarias como mínimo para constituir un grupo no debería ser menor que el de castellano, en atención al status jurídico del euskera como lengua protegida.
- Adopte medidas para que las actividades culturales y deportivas que se oferten en euskera, se impartan finalmente en dicha lengua, velando por que los monitores conozcan la misma.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/24

En relación con la denegación de una autorización solicitada por un funcionario, para realizar un curso intensivo de euskera del nivel A.1.2 del marco común europeo de referencia para las lenguas:

- Recomendar al Ayuntamiento que autorice al autor de la queja la realización del curso de euskera solicitado.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 18/535

En relación con la falta de valoración del conocimiento de euskera, a diferencia del conocimiento de idiomas extranjeros, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de una plaza de Subinspector de Policía Local de Tudela:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en los concursos de méritos de las convocatorias de ingreso o provisión de puestos de trabajo de su plantilla en que se valoren idiomas con carácter general, el conocimiento del euskera no sea menos valorado o puntuado que el conocimiento de idiomas extranjeros (inglés, francés o alemán).

No aceptada.

EXP. 18/641

En relación con la menor valoración del euskera respecto a otros idiomas extranjeros en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de méritos, de una plaza de Inspector al servicio de la Junta Municipal de Aguas de Tudela:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en los concursos de méritos de las convocatorias de ingreso o provisión de puestos de trabajo de su plantilla en que se valoren idiomas con carácter general, el conocimiento del euskera no sea menos valorado o puntuado que el conocimiento de idiomas extranjeros (inglés, francés o alemán).

No aceptada.

6.2.10. Función pública

Al Departamento de Educación

EXP. 17/729

En relación con la falta de contestación del Departamento de Educación a su solicitud de inclusión de la relación de servicios de los prestados como jefe de estudios, así como por la falta de abono del complemento retributivo correspondiente:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todos los recursos y solicitudes que le formulen.

- Recomendar al Departamento que abone al interesado las cantidades dejadas de percibir durante el curso escolar 2011/2012 en concepto de los correspondientes complementos retributivos, tras haber desempeñado en dicho curso su labor como jefe de estudios adjunto en el IESO de Roncal, al haber determinado la inactividad administrativa la estimación de la solicitud formulada.

No aceptada.

EXP. 17/789

En relación con la rescisión de su contrato administrativo temporal de Cuidadora:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la extinción del contrato objeto de queja, al estimarse que no se ha motivado suficientemente la resolución adoptada, y considerarse que hubo de reconocérsele prioridad para la permanencia, por su condición de persona con discapacidad, en similares términos que para el acceso al puesto de trabajo.

No aceptada.

EXP. 18/39

En relación con las vacaciones no disfrutadas durante el tiempo en que se encontró en situación de incapacidad temporal, como consecuencia de una caída sufrida en el centro escolar donde trabaja como personal docente:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho de la autora de la queja a las vacaciones no disfrutadas como consecuencia de la incapacidad temporal en la que se encontró desde el día 2 de diciembre de 2016 hasta el día 18 de agosto de 2017.

No aceptada.

EXP. 18/88

En relación con la valoración de los méritos de la convocatoria de concurso de traslados de ámbito autonómico para personal funcionario docente perteneciente al Cuerpo de Maestros:

- Sugerir al Departamento que valore con la misma puntuación a las titulaciones de grado y a las titulaciones de licenciatura, arquitectura o ingeniería, en los concursos de traslado que convoque.

No aceptada.

EXP. 18/199

En relación con la negativa del Departamento de Educación a aceptar una solicitud de desistimiento de una petición de permiso de reparto de empleo:

- Recomendar al Departamento que acepte el desistimiento de la interesada de su solicitud de permiso de reducción de jornada, con los efectos que de ello se deriven.

No aceptada.

EXP. 18/374

En relación con una presunta vulneración de derechos en materia de participación ciudadana durante el trámite de información pública del proyecto de Orden Foral reguladora de las normas de gestión de las listas de aspirantes a docentes:

- Sugerir al Departamento que los textos de proyectos de disposiciones reglamentarias que se sometan a participación ciudadana y aquellos que se negocien simultánea o cercanamente en el tiempo con las organizaciones sindicales y la representación de los empleados públicos sean, si no los mismos, sí, cuando menos, iguales en sus aspectos esenciales o sustantivos.

No aceptada.

EXP. 18/399

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada que el interesado presentó el 23 de junio de 2017 frente al resultado de un concurso de méritos en el que había participado, convocado para la cobertura de puestos de asesoría en los centros de apoyo al profesorado (CAP):

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos de alzada que presenten los ciudadanos, y de notificar las decisiones que se adopten, dentro del plazo máximo de tres meses que fija la ley.

Aceptada.

EXP. 18/487

En relación con la disconformidad de la autora de la queja con tener que regresar al IES Sancho el Mayor de Tafalla, tras haber estado dos años desplazada:

- Sugerir al Departamento que conceda a la autora de la queja una comisión de servicios por motivos justificados de salud, debido a su incapacitación para la conducción.

No aceptada.

EXP. 18/579

En relación con la denegación de una solicitud de la interesada, de adjudicación de una comisión de servicio de personal docente por circunstancias excepcionales:

- Sugerir al Departamento que valore favorablemente la solicitud de comisión de servicio por causas extraordinarias presentada por la interesada y, en este sentido, que, de ser posible, se le adjudique una plaza docente conforme con su habilitación profesional que le permita conciliar su vida laboral y familiar.

No aceptada.

EXP. 18/669

En relación con el cese del interesado, mediante un correo electrónico, del cargo de vicedirector y de coordinador de calidad en un centro integrado politécnico, tras exigir su derecho al disfrute de las vacaciones reglamentarias:

- Recomendar al Departamento que reponga al autor de la queja en sus funciones directivas, en tanto no se siga el procedimiento establecido para su cese.

No aceptada.

Al Departamento de de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 17/752

En relación con la falta de ejecución de una sentencia firme en virtud de la cual debe efectuarse una nueva valoración de sus méritos:

- Recomendar al Departamento que ejecute las sentencias firmes en las que tenga la condición de parte afectada a la mayor brevedad posible y sin mayores dilaciones.

- Recomendar al Departamento que informe al autor de la queja de las actuaciones seguidas en ejecución de la sentencia de la que fue parte, notificándole las mismas.

Aceptada.

EXP. 17/765

En relación con el procedimiento de reubicación del interesado en un puesto de trabajo apto para su estado de salud dentro de la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento, que, a la mayor brevedad posible, reubique al autor de la queja en un puesto de trabajo adaptado a sus necesidades.

No aceptada.

EXP. 17/802

En relación con que únicamente esté prevista la compatibilidad del puesto de funcionario público de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con el ejercicio de la docencia en centros universitarios, y no en otros niveles educativos:

- Sugerir al Departamento que traslade al grupo de trabajo constituido para la reforma del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra el estudio de la modificación de lo dispuesto en el artículo 57.3 del Texto Refundido del citado Estatuto, de tal modo que, en su seno, se analice y sopese si la compatibilidad contemplada en este precepto puede extenderse a los casos derivados del ejercicio de la docencia en centros distintos de los universitarios.

Aceptada.

EXP. 18/61

En relación con la exigencia de estar en posesión del nivel A para la provisión de una jefatura de sección en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (jefatura de sección de minas):

- Sugerir al Departamento que valore favorablemente la modificación de los requisitos específicos establecidos para la provisión de la jefatura de sección de minas, contemplando también el relativo a estar en posesión del título de ingeniero técnico de minas (e incluso otros títulos de nivel B que puedan guardar relación con las funciones propias y sustantivas de la sección).

No aceptada.

EXP. 18/151

En relación con el régimen de jornadas y horarios en los que presta sus servicios el interesado, que desempeña el puesto de trabajo de conductor:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas que estime necesarias para garantizar el descanso adecuado entre jornadas de trabajo del personal que presta sus servicios como conductor.

Aceptada.

EXP. 18/163

En relación con la modificación de los calendarios laborales de varios agentes de la Policía Foral de Navarra, por la necesidad de que dichos agentes asistan a unos cursos de formación:

- Recordar al Departamento el deber de que los cambios en el calendario de trabajo de los agentes de la Policía Foral se realicen de forma excepcional y por razones de emergencia y protección civil, con traslado por escrito a los interesados.

No aceptada.

EXP. 18/190

En relación con los diferentes requisitos de acceso que se exigen para una serie de jefaturas (fundamentalmente, de sección y relacionadas con la gestión de recursos humanos) de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos:

- Recomendar al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que analice las exigencias de nivel y titulación para las distintas jefaturas de unidad orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, y que, con arreglo al principio de coordinación, procure evitar diferencias significativas entre las mismas, particularmente en los casos en que exista coincidencia en el rango y materia.

No aceptada.

EXP. 18/225

En relación con la falta de convocatorias para que el personal con puesto de Auxiliar Administrativo pueda promocionar del nivel D al nivel C:

- Sugerir al Departamento, que, en el marco de la negociación colectiva que proceda entre la Administración y los representantes de los funcionarios públicos, se aborde la cuestión general que se suscita en esta queja, referida a la posibilidad de volver a convocar procedimientos selectivos para que personal con puesto de Auxiliar Administrativo, nivel D, pueda promocionar al nivel C.

Aceptada.

EXP. 18/417

En relación con los efectos negativos que ha generado a varios policías afectados una redistribución de efectivos seguida en la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que los procedimientos de redistribución de efectivos de la Policía Foral de Navarra garanticen la motivación suficiente de la decisión y la audiencia previa de los afectados a quienes se les asigne nuevos puestos de trabajo de forma forzosa.

No aceptada.

EXP. 18/583

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada interpuesto por la interesada frente a una convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de vacantes del puesto de trabajo de conserje al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar contestación a los recursos de alzada en el plazo máximo de tres meses legalmente establecido.

Aceptada.

EXP. 18/667

En relación con la situación en la que se encuentran las mujeres que desempeñan una jefatura en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en el momento en que desean disfrutar de una excedencia especial para cuidado de un hijo:

- Sugerir al Departamento que analice la problemática a la que se enfrentan las funcionarias que desempeñan una jefatura y desean disfrutar de una excedencia especial por cuidado de hijo, pero no lo hacen porque el acceso a dicha situación administrativa determina el cese en dicha jefatura, con la finalidad de establecer las medidas necesarias para compatibilizar ambas situaciones -disfrute de la excedencia especial y seguir ostentando la jefatura-.

Aceptada.

EXP. 18/799

En relación con la denegación de un permiso retribuido a un empleado público, solicitado para asistir a la reunión o tutoría general convocada por el centro donde estudia su hija:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para que se conceda el permiso retribuido solicitado por el interesado para asistir a la reunión convocada por el centro escolar donde estudia su hijo, por entender que se trataría de una reunión de tutoría.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 17/363

En relación con la falta de reposición en el puesto de Jefa de Unidad de Enfermería que ocupaba la autora de la queja cuando se inició un expediente disciplinario, que posteriormente ha sido anulado, y la falta de abono de las cuantías correspondientes al complemento de dicha jefatura:

- Recomendar al Departamento que:

a Deje sin efecto la Resolución 1698/2015, de 26 de noviembre, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por la que se dispuso el cese de la interesada como Jefa de Unidad de Enfermería del E.A.P. de (...), ya que debe considerarse que la autora de la queja no había desempeñado durante seis años dicho puesto de trabajo, al haberse anulado el expediente disciplinario en cuyo seno se adoptó la medida cautelar de suspensión de funciones de la interesada.

b Abone los complementos salariales inherentes a la jefatura de la unidad de enfermería del E.A.P. de (...), dejados de percibir por la interesada desde el 22 de junio de 2015, incrementados con los intereses que correspondan hasta la fecha, y realice las correspondientes cotizaciones a la Seguridad Social.

No aceptada.

EXP. 17/805

En relación con la interpretación que realiza el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea del alcance de la absorción del complemento compensatorio a retribuciones como la ayuda familiar:

- Recomendar al Departamento que la ayuda familiar, en tanto que basada en circunstancias familiares y no reconocida con carácter general a los funcionarios, no sea tenida en cuenta a efectos del mecanismo de absorción del complemento compensatorio de especial riesgo que contempla la disposición adicional sép-

tima, apartado quinto, de la Ley Foral 11/1992, de 20 de octubre, reguladora del régimen específico del personal adscrito al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

No aceptada.

EXP. 18/255/SN

En relación con la falta de desarrollo legislativo en Navarra del derecho a la carrera profesional del colectivo de "Técnicos en Cuidados auxiliares de Enfermería" y de "Técnicos Sanitarios":

- Sugerir al Departamento de Salud que elabore y promueva una norma para reconocer a los "Técnicos en Cuidados auxiliares de Enfermería" y a los "Técnicos Sanitarios" la carrera profesional, en similares términos a los previstos para el restante personal sanitario.

No aceptada.

EXP. 18/289

En relación con un reintegro de cantidad, vía regularización de la nómina, exigido por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a la interesada, que se habría originado por un error del órgano administrativo:

- Recomendar al Departamento de Salud que deje sin efecto el reintegro de cantidad objeto de queja, considerando que la ayuda familiar reconocida no debería afectar al complemento compensatorio por especial riesgo.

No aceptada.

EXP. 18/300

En relación con la denegación de un periodo de formación solicitado por la interesada para retomar las habilidades necesarias para el desempeño de su puesto de trabajo como enfermera:

- Recomendar al Departamento que reconsidere su decisión relativa al periodo de formación solicitado por la interesada para su reincorporación al puesto de trabajo de enfermera, considerando fundada la queja presentada.

No aceptada.

EXP. 18/503

En relación con el criterio seguido por el Departamento de Salud para adjudicar una plaza a la interesada en la convocatoria para la provisión, mediante traslado por concurso de méritos, de puestos vacantes de Enfermero/a del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar Departamento que adjudique a la autora de la queja el puesto de trabajo que solicitó, dados los problemas que puede conllevar para su salud el desempeño de las funciones atribuidas al puesto de trabajo que se le adjudicó.

No aceptada.

Al Departamento de Salud y al Departamento de de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 17/749

En relación con la consideración de obligatorias y no remuneradas de las sesiones formativas que imparten diez funcionarios del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra en materia de prevención de riesgos laborales, en contra del criterio aplicado de forma precedente:

- Recomendar a los Departamentos que dejen sin efecto la decisión que ha motivado la queja de los funcionarios interesados, Técnicos de Prevención de Riesgos

Laborales del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, y que continúen considerando como no obligatoria y, de prestarse, objeto de compensación, la actividad de impartición de formación desempeñada por los mismos, como se ha hecho hasta 2017, al no apreciarse justificado el cambio en las condiciones de trabajo.

No aceptada.

EXP. 17/661

En relación con la falta de reconocimiento del complemento específico por trabajo en régimen de turnos rotatorios, así como la compensación horaria derivada del mismo a seis empleados públicos del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra:

- Recomendar a los dos Departamentos que reconozcan el complemento por trabajo a turnos y la compensación horaria reclamada por los empleados públicos autores de la queja, por entender que las modificaciones de sus horarios de trabajo así lo determinan conforme a la normativa aplicable.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y al Departamento de Hacienda y Política Financiera

EXP. 18/485

En relación con la forma en que deben disfrutarse las vacaciones por el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que haya estado en una situación de incapacidad temporal:

- Recomendar a los dos Departamentos que reconozcan el derecho de la autora de la queja a la totalidad de las vacaciones no disfrutadas durante el año 2017, como consecuencia de la incapacidad temporal en la que se encontró desde el día 26 de diciembre de 2017 hasta el 23 de enero de 2018, durante el periodo de dieciocho meses previsto en el apartado sexto del artículo 6 del Decreto11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 18/464

En relación con la desestimación de las solicitudes de concesión de una reducción de jornada retribuida por enfermedad grave de un hijo menor:

- Recomendar a los dos Departamentos que, estimando que la necesidad de los hijos de la autora de la queja de recibir cuidados directos, continuos y permanentes en la actualidad, es susceptible de determinar una resolución favorable y, por tanto, la concesión de la reducción de jornada con la correspondiente prestación o retribución, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 bis del Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, adopten las medidas precisas para reconocerle este derecho.

No aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/259

En relación con el cambio indebido del puesto y condiciones del trabajo del interesado, con puesto de trabajo de Empleado de Servicios Generales, la falta de respuesta a una reclamación formulada sobre el asunto, y la difusión de dicha reclamación a través de Whatsapp:

- Recordar al Departamento, en la tramitación de los procedimientos de su competencia, el deber legal de velar por el derecho a la protección de datos personales de los interesados, adoptando medidas para evitar tratamientos no consentidos o no autorizados por la ley.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/14

En relación con la falta de contestación a una solicitud de una copia de los expedientes administrativos correspondientes a dos convocatorias de promoción del nivel D al C:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad posible, entregue a los interesados la documentación solicitada el 5 de octubre de 2017.

Aceptada.

EXP. 18/516

En relación con la denegación de la solicitud de permiso sin sueldo entre los días 10 y 21 de septiembre de 2018 por parte del Director Gerente del organismo autónomo Escuelas Infantiles Municipales de Pamplona, para poder acompañar a su hija de tres años de edad en el periodo de adaptación al centro escolar:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de motivar, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho, los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos.

Aceptada.

EXP. 18/520

En relación con la falta de reconocimiento a la interesada del abono, con efectos retroactivos, de una ayuda económica que reconoce el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a los empleados que tengan hijos con una edad comprendida entre los 18 y los 23 años:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca a la interesada, en su condición de empleada de la entidad local, con los efectos retroactivos que en derecho le correspondan, la ayuda económica por tener una hija con una edad comprendida entre los 18 y 23 años de edad.

No aceptada.

EXP. 18/712

En relación con la falta de resolución de un recurso de reposición interpuesto frente a la denegación del permiso por hospitalización de su mujer y frente al cómputo del permiso de paternidad.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver el recurso de reposición a que se refiere la queja, considerando excesiva la demora que se aprecia en el caso.

- Recomendar al Ayuntamiento que exija responsabilidad disciplinaria a la persona o titular del órgano administrativo a los que sea imputable la demora.

No aceptada.

EXP. 18/738

En relación con las dificultades del autor de la queja para acceder al contenido de la taquilla personal que utilizaba cuando era miembro de la Policía Municipal de Pamplona-Iruña, para recuperar objetos de gran valor personal:

- Recomendar al Ayuntamiento que, cuando se vaya a proceder al vaciado de una taquilla de uso personal de los miembros de la Policía Municipal, avise previamente a la persona que la utilizaba, para que pueda retirar los objetos personales que pudieran existir depositados en dicha taquilla.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 18/758

En relación con la falta de reconocimiento del derecho de acceso a la carrera profesional como personal facultativo sanitario de la entidad local:

- Sugerir al Ayuntamiento que, tras el cumplimiento de los requisitos que resulten exigibles, se incluya en el orden del día del pleno de dicho ayuntamiento el estudio y aprobación, si procede, de la solicitud del interesado de reconocimiento del derecho de acceso al sistema de carrera profesional, regulado en la Ley Foral 7/2017, de 9 de mayo, por la que se amplía el ámbito de aplicación del sistema de carrera profesional a otro personal sanitario no adscrito al Departamento de Salud y sus organismos autónomos.

Aceptada.

6.2.11. Funcionamiento de las entidades locales

Al Departamento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/748

En relación con la demora del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña en dar de baja del padrón municipal a una persona que figura inscrita en una vivienda de propiedad del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva con celeridad sobre la solicitud de baja en el padrón municipal presentada por el autor de la queja, referente a la inscripción en una vivienda de su propiedad de una persona que no residiría en la misma, adoptando las medidas que sean pertinentes a tal fin, considerando excesiva la demora apreciada.

Aceptada.

6.2.12. Hacienda pública

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/43

En relación con la necesidad de una ayuda para que la interesada pueda financiar la adaptación de un vehículo que precisa, dada la imposibilidad de acceder al tipo reducido de IVA del 4%:

- Sugerir al Departamento que valore conceder a la autora de la queja, persona con discapacidad, una ayuda extraordinaria tendente a facilitar que pueda disponer de un vehículo adaptado, para favorecer su movilidad.

No aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 18/429/SN

En relación con la denegación de la exención del pago del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, siendo su hijo una persona con discapacidad:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación del artículo 160.1 d) de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de las Haciendas Locales de Navarra, orientada a dispensar un mejor trato normativo a las personas con discapacidad en las exenciones del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica, y en línea con lo sugerido en anteriores actuaciones de esta institución sobre el asunto.

Aceptada.

Al Departamento de Hacienda y Política Financiera

EXP. 18/60

En relación con la falta de reconocimiento en su declaración del IRPF de 2016 de una exención fiscal por reinversión en vivienda habitual:

- Sugerir al Departamento que acepte la exención por reinversión en vivienda habitual solicitada por el interesado.

No aceptada.

EXP. 18/214

En relación con la falta de reconocimiento por parte de la Administración tributaria de la reducción por discapacidad del marido de la autora de la queja, en las autoliquidaciones del IRPF de los años 2013 a 2015, a pesar de tener reconocida la situación de Gran Dependiente Nivel 2:

- Sugerir al Departamento que reconozca la reducción por discapacidad del autor de la queja en las liquidaciones de los ejercicios 2013 a 2015, en atención a que, desde 2012, le había sido reconocida la situación de gran dependiente nivel 2 (el mayor grado de valoración en el sistema de dependencia).

No aceptada.

EXP. 18/308

En relación con la exigencia de intereses de demora correspondientes a una declaración de IRPF de 2011:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la exigencia de intereses de demora correspondiente al IRPF de 2011 de la autora de la queja, por estimar que la actuación administrativa incidió en el retraso en el pago.

No aceptada.

EXP. 18/332

En relación con la inadmisión de la deducción por inversión en vivienda habitual que práctico el autor de la queja en las autoliquidaciones de IRPF de los años 2014 y 2015:

- Sugerir al Departamento, en relación con la deducción por inversión en vivienda habitual aplicada por el autor de la queja en sus autoliquidaciones de IRPF de 2014 y 2015, que permita al interesado aportar la documentación justificativa complementaria que sea pertinente, decidiendo a continuación lo que corresponda sobre el fondo del asunto.

No aceptada.

EXP. 18/334

En relación con la imposibilidad del interesado de realizar la declaración del IRPF en las oficinas del Departamento de Hacienda y Política Financiera situadas en Pamplona-Iruña, debido a la falta de citas previas:

- Sugerir al Departamento que impulse ampliar en lo necesario el sistema de "cita previa" en las oficinas de la Hacienda Tributaria de Navarra, al objeto de garantizar que los contribuyentes que lo soliciten dispongan de cita y del correspondiente asesoramiento para la confección de su declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

Aceptada.

EXP. 18/386

En relación con la liquidación provisional del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del ejercicio 2014, por prever un incremento patrimonial derivado de la transmisión de una licencia de taxi:

- Recomendar al Departamento que, en relación con la liquidación del IRPF de los autores de la queja del año 2014, no minore el valor de adquisición de la licencia de taxi, por los motivos expuestos. Y, en todo caso, de entender la Administración que proceda minorar el importe de amortización, aplique su porcentaje mínimo y no el máximo.

No aceptada.

EXP. 18/486/SN

En relación con las propuestas de liquidación del Impuesto sobre el Valor Añadido giradas a la autora de la queja, por no contemplarse la reducción de jornada por guarda legal como causa objetiva para reducir la unidad de módulo de personal no asalariado:

- Sugerir al Departamento que valore adoptar medidas para que la normativa fiscal a que se refiere la queja (régimen de estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y régimen simplificado del Impuesto sobre el Valor Añadido) contemple la posibilidad de que, en los supuestos en que concurra la situación de guarda legal de menores de edad y se acredite la reducción de la actividad profesional del trabajador autónomo titular del negocio, se permita reducir el módulo de personal aplicable a efectos fiscales. Asimismo, se sugiere que se valore aplicar este criterio al caso objeto de queja, aceptando las declaraciones hechas por la interesada.

No aceptada.

EXP. 18/523

En relación con la consideración por parte de la Hacienda Tributaria de Navarra de la actividad de apartamentos turísticos desarrollada por la empresa autora de la queja como exenta de IVA y las liquidaciones complementarias del IVA del cuarto trimestre de 2015 y de los cuatro trimestres de 2016 giradas a dicha entidad:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto las liquidaciones complementarias de IVA que han motivado la queja, al estimar que la actividad de apartamentos turísticos desarrollada por la empresa interesada no estaría exenta del tributo.

No aceptada.

EXP. 18/533

En relación con el insuficiente plazo concedido por el Instituto de Estadística de Navarra a una asociación para atender una encuesta de cumplimentación obligatoria, referente a las adquisiciones de inmovilizado:

- Recomendar al Departamento que, para la respuesta a encuestas de obligada cumplimentación que remita el Instituto de Estadística de Navarra a los ciudadanos, otorgue, como mínimo, y a salvo de normativa en contrario, el plazo general de diez días hábiles que contempla la legislación de procedimiento administrativo para la realización de trámites por los interesados.

Aceptada.

EXP. 18/565

En relación con la derivación de responsabilidad a la autora de la queja por una deuda tributaria contraída por una empresa de la que era gerente y administradora única, y con la falta de notificación de actuaciones recaudatorias derivadas de la misma.

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto tanto el procedimiento de derivación de responsabilidad, como el posterior procedimiento de apremio, por no haberse realizado las notificaciones en el domicilio fiscal de la autora de la queja.

No aceptada.

EXP. 18/730

En relación con la disconformidad de la autora de la queja con su declaración de IRPF de 2016, por haberse considerado en dicha declaración la existencia de un incremento patrimonial, tras la división del patrimonio común de la sociedad conyugal que formaba con su exmarido, del que se divorció en el año 2015:

- Recomendar al Departamento que revise la liquidación del impuesto sobre la renta de las personas físicas del ejercicio 2016 de la autora de la queja, y excluya del cálculo efectuado los ingresos obtenidos por esta como compensación en metálico por el exceso de adjudicación atribuido a su exmarido, al disolverse la sociedad conyugal de la que formaba parte.

No aceptada.

EXP. 18/807

En relación con la falta de resolución de un recurso de reposición que interpuso el interesado, frente a la resolución dictada por la Hacienda Tributaria de Navarra mediante la que se desestimaban sus alegaciones en un procedimiento de liquidación del impuesto de sucesiones:

- Recomendar al Departamento que resuelva y estime el recurso de reposición interpuesto por el interesado, y, asimismo, que deje sin efecto las actuaciones recaudatorias ejecutiva que puedan haberse seguido en apremio de la deuda liquidada

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua

EXP. 17/696

En relación con la inadmisión de una solicitud de revisar de oficio la nulidad de un procedimiento de inspección del Impuesto de Actividades Económicas:

- Recomendar al Ayuntamiento que admita a trámite la solicitud de revisión de oficio presentada por el autor de la queja, y que, previos los trámites que resulten

oportunos, remita el expediente al Consejo de Navarra.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Barañáin-Barañain

EXP. 18/241

En relación con la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, por la transmisión de una vivienda mediante donación:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana objeto de queja, por no concurrir el hecho imponible que posibilitaría su exacción, al no haberse producido una transmisión de una vivienda, sino la adjudicación de la misma (por título gratuito) a una de las copropietarias, quienes la habían obtenido por herencia.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Galar

EXP. 17/715

En relación con la emisión de una providencia de apremio correspondiente al Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras, girado por la construcción de una nave, y con la falta de resolución de un recurso de reposición interpuesto frente a la citada providencia:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente y lo antes posible el recurso de reposición interpuesto por el autor de la queja frente a la providencia de apremio que se le ha dirigido (recurso del 22 de septiembre de 2017).

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Izagaondoa

EXP. 18/276

En relación con la dilación del Ayuntamiento en tramitar y resolver una solicitud de rectificación de errores de datos catastrales, formulada por el interesado el 7 de junio de 2011:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tratar los asuntos que le planteen los ciudadanos en asuntos de su competencia con debida celeridad y dentro de los plazos legalmente establecidos y, en lo que se refiere a la solicitud del autor de la queja, a notificarle la resolución que proceda sobre la cuestión planteada.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Petilla de Aragón

EXP. 18/72

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento de Petilla de Aragón a una solicitud de rectificación de la titularidad catastral de varios terrenos:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tratar los asuntos que le planteen con la debida celeridad, siempre dentro de los plazos legalmente establecidos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax

EXP. 18/318

En relación con la exigencia a la interesada del pago de una tasa por ocupación privativa del dominio público durante los años 2014 y 2015, así como por la falta de contestación a las instancias que, en relación con la exigencia de la tasa, pre-

sentó la autora de la queja en el Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a las solicitudes presentadas por la autora de la queja, en relación con el pago de la tasa por ocupación privativa del dominio público que se le exige.

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la exigencia a la interesada del pago de las tasas de los años 2014 y 2015 por ocupación privativa del dominio público, al no existir en dicho ayuntamiento una ordenanza que regule la imposición de ese tipo de tasas.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Aranguren

EXP. 17/280

En relación con la falta de contestación a una solicitud de rectificación de 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:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tratar los asuntos que le planteen con la debida celeridad, siempre dentro de los plazos legalmente establecidos.

No aceptada.

EXP. 18/674

En relación con el cobro de tasas notablemente distintas para el uso de las instalaciones deportivas del Valle de Aranguren por razón del empadronamiento del usuario:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la utilización de las instalaciones deportivas municipales, no establezca diferentes cuotas o tarifas en función de la circunstancia del empadronamiento en el municipio y, en consecuencia, adopte las medidas necesarias para corregir cualquier exigencia de pago de cuota sobre la diferencia entre empadronados y no empadronados por la utilización del mismo servicio.

No aceptada.

Al Concejo de Beruete

EXP. 18/554

En relación con la falta de resolución de un recurso de reposición interpuesto frente al Acuerdo adoptado por el Concejo en sesión celebrada el 24 de julio de 2017:

- Recordar al Concejo el deber legal de resolver el recurso de reposición a que se refiere la queja, presentado el 28 de octubre de 2017.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Ribera

EXP. 18/556

En relación con la falta de aplicación al autor de la queja, como titular de una vivienda deshabitada, de la correspondiente bonificación de las tasas del servicio de recogida de residuos:

- Recordar a la Mancomunidad de la Ribera el deber legal de contestar las instancias presentadas por el autor de la queja.

- Sugerir a la Mancomunidad de la Ribera que se le conceda al interesado la bonificación por vivienda deshabitada para el

año 2018, por reunir los requisitos materiales para ello.

Pendiente de respuesta.

6.2.13. Justicia

Al Colegio de Abogados de Pamplona

EXP. 18/421

En relación con actuación de un letrado que le fue asignado a la autora de la queja para la reclamación de una pensión de viudedad:

- Sugerir al Colegio de Abogados que analice la actuación del letrado al que se refiere la autora de la queja, determinando si la misma fue o no correcta con arreglo a las reglas propias de la profesión, y adoptando, en su caso, las medidas que procedan.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y al Colegio de Abogados de Pamplona

EXP. 18/431

En relación con la denegación de asistencia jurídica gratuita:

- Sugerir al Colegio y al Departamento que valoren reconocer el derecho a la asistencia jurídica gratuita a las dos personas que han interpuesto la queja, en cuanto ambos serían ocupantes del inmueble referido en la misma y se encontrarían en similar situación jurídica.

No aceptada.

6.2.14. Medio ambiente

A) En relación con la contaminación acústica

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 18/275

En relación con los perjuicios que viene sufriendo su negocio, como consecuencia del ruido procedente del tránsito de vehículos en la Autovía A-1 a su paso por el paraje Leku Ona, en Altsasu-Alsasua:

- Sugerir al Departamento que valore expresamente la instalación de algún elemento (pantallas o paneles acústicos o similares) que reduzca el ruido causado a los usuarios del apartahotel y restaurante del que es titular la interesada, procedente del tráfico de la autovía A1 que discurre próxima.

No aceptada.

EXP. 18/742

En relación con los ruidos que padece la interesada y los residentes en una calle de Pamplona-Iruña que da a la carretera de circunvalación de la localidad:

- Recomendar al Departamento que ejecute las actuaciones necesarias para reducir el impacto del ruido en las viviendas del barrio de Mendillorri situadas junto a la carretera PA-30, procedente del tráfico de dicha carretera.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ablitas

EXP. 18/773

En relación con las molestias que ocasionan a la hija de la autora de la queja y a sus nietas los continuos ladridos durante el día y la noche de los perros de sus vecinos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de la autora de la queja por el ruido procedente de los perros de sus vecinos, adoptando aquellas medidas que sean precisas y proporcionadas a tal efecto.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain

EXP. 18/827

En relación con las molestias que sufren los interesados en su domicilio, como consecuencia del ruido que se genera en la terraza de un local de hostelería:

- Sugerir al Ayuntamiento que vele para que no se generen actitudes indebidas provenientes de la terraza del establecimiento al que se refiere la queja, relacionadas con ruidos excesivos, que alteren el derecho de los vecinos al descanso.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berbinzana

EXP. 18/131

En relación con las molestias que ocasiona al interesado la existencia de un pipero situado cerca de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja, afectado por el ruido y la suciedad procedente del pipero próximo a su vivienda, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata

EXP. 18/296

En relación con las molestias que sufre procedentes de una zona de esparcimiento canino habilitada en las proximidades de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que asegure que el uso de la zona de esparcimiento canino recientemente instalada a la que se alude en la queja sea respetuoso con el derecho de los vecinos colindantes a no soportar molestias indebidas en su domicilio.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Buñuel

EXP. 18/149

En relación con las molestias que ocasiona en el domicilio del interesado la existencia de una peña situada cerca de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja, afectado por el ruido procedente de la peña próxima a su domicilio, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Corella

EXP. 17/615

En relación con las molestias que sufren en su domicilio, procedentes de un local situado en el bajo de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger el derecho de los autores de la queja a no soportar ruidos excesivos y persistentes en el ámbito domiciliario, debiendo adoptar todas las medidas pertinentes a tal fin.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra

EXP. 17/548

En relación con las molestias que ocasiona en el domicilio del interesado la existencia de una sociedad recreativa situada cerca de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja, afectado por el ruido procedente de la sociedad recreativa próxima a su domicilio, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Milagro

EXP. 18/702

En relación con las molestias en forma de ruido que vienen sufriendo los interesados, que tienen una vivienda junto a las instalaciones de una empresa conservera:

- Sugerir al Ayuntamiento que facilite a los interesados la realización de una prueba de sonometría dentro de su vivienda, cuando así lo soliciten, para corroborar si los ruidos denunciados son superiores a los niveles establecidos, adoptando en tal caso las medidas correctoras procedentes.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)

EXP. 17/574

En relación con los ruidos que padece en su vivienda, derivados de los juegos desarrollados en la plaza adyacente y, en particular, de los balonazos que se lanzan contra las fachadas y las puertas de las viviendas y garajes que allí se encuentran:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a fin de proteger el derecho a un domicilio libre de ruido y vibraciones, adopte medidas efectivas que limiten las actividades de juego desarrolladas en la zona donde reside la interesada y eviten las molestias que se generan.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/747

En relación con las molestias que están soportando varias familias en sus domicilios, a causa de los ruidos producidos por los ladridos de dos perros de unos vecinos:

- Recomendar al Ayuntamiento que se adopten, a la mayor brevedad posible y de forma efectiva, cuantas medidas sean necesarias, para que, en las viviendas a las que se refiere la queja, no se soporten ruidos que superen los legalmente admitidos, de tal modo que se garanticen de forma efectiva los derechos de los veci-

nos a disfrutar de la intimidad de su domicilio y a su integridad física y moral.

Aceptada.

EXP. 18/358

En relación con los problemas que vienen denunciando las personas residentes en unas viviendas ubicadas junto a unas naves ocupadas en Pamplona-Iruña:

- Sugerir que el Ayuntamiento vele por el derecho de los vecinos representados por la autora de la queja a no soportar molestias indebidas provenientes de las naves ocupadas a las que se refiere dicha queja.

Aceptada.

EXP. 18/555

En relación con las molestias que ocasiona a las interesadas la existencia de una bajera situada cerca de sus viviendas, utilizada como local menor de ocio:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de las autoras de la queja, afectadas por el ruido y la suciedad procedente del local próximo a sus viviendas, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 18/477

En relación con las molestias que sufre en su domicilio, como consecuencia tanto de la suciedad, como del ruido, que se generan en las inmediaciones de un locutorio:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúe velando para que no se generen actitudes indebidas provenientes del establecimiento al que se refiere la queja, relacionadas con ruidos excesivos o suciedades, que alteren el derecho de los vecinos al descanso y a un entorno adecuado.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia

EXP. 18/12

En relación con el expediente sancionador que se le ha incoado por el anclaje de mobiliario de su local en la vía pública, pese a haber alcanzado un acuerdo en ese sentido con la entidad local:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción impuesta al autor de la queja, al no apreciarse una conducta que determine el ejercicio de la potestad sancionadora, y que proceda a la devolución de la cantidad abonada en tal concepto.

No aceptada.

EXP. 18/193

En relación con las molestias que ocasionan en la vivienda de la interesada los ruidos, olores y suciedades producidos por los usuarios de una sociedad situada en los bajos del edificio donde reside:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte lo antes posible cuantas medidas sean necesarias, además de las ya realizadas, para que, por la sociedad a que se refiere la queja, no se emitan ruidos que superen los legalmente admitidos, de tal modo que se garanticen los derechos de los vecinos a disfrutar de la

intimidad de su domicilio y a su integridad física y moral.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Ribera

EXP. 17/816

En relación con la ubicación de unos contenedores en Cascante, donde, por efecto del viento, una parte de la basura depositada sale de los contenedores, ensuciando la vía pública:

- Sugerir a la Mancomunidad que estudie la adopción de las medidas necesarias para eliminar o minorar las molestias causadas a los vecinos por la disposición de los contenedores a que se refiere la queja.

No aceptada.

B) En relación con la protección de la fauna

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 18/74

En relación con una autorización del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, para retirar parte de un nido existente en la chimenea de la interesada:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver todas las cuestiones planteadas por la autora de la queja.

- Recomendar al Departamento que compruebe la existencia de daños ocasionados como consecuencia de la existencia del nido de cigüeña blanca ubicado en la chimenea de la interesada, que evalúe su cuantía económica y que, en consecuencia, proceda a la oportuna indemnización, a la que la ley foral le reconoce su derecho.

Aceptada.

EXP. 18/290

En relación con falta de contestación a una solicitud de información relativa al convenio suscrito con el servicio de emergencias (112) para la atención de llamadas informadoras de animales con necesidad de atención:

- Recomendar al Departamento que complete la información remitida al autor de la queja y que le aclare si dispone de los datos concretos referidos a las especies de animales involucrados en llamadas al 112 relacionadas con el descubrimiento de un animal con necesidad de atención, así como de la fecha y la hora en que se produjeron dichas llamadas. Asimismo, se debe aclarar si existe un convenio para la gestión de este tipo de llamadas.

Aceptada.

EXP. 18/291

En relación con la entrega al interesado de una información ambiental mediante un enlace a una página web, considerando el referido interesado que la información solicitada se encuentra desactualizada:

- Recordar al Departamento su deber legal de entregar a la asociación ecologista que formula la queja, sin más dilación, la información solicitada, de forma actualizada, en relación con el número ejemplares liberados en Navarra, año de suelta, nombre del ejemplar, y estado actual y procedencia, en el marco del proyecto "Life Bonelli 2014-2017".

Aceptada.

EXP. 18/297

En relación con la falta de contestación de la empresa pública Gestión Ambiental de Navarra SA (GANASA), a una solicitud de copia de las memorias técnicas del proyecto LIFE BONELLI 2014-2017 y de copia del proyecto LIFE A-AQUILA 2014-2017:

- Recordar al Departamento su deber legal de entregar a la asociación ecologista que formula la queja, sin más dilación, la información solicitada en relación con las memorias técnicas anuales del proyecto LIFE BONELLI 2014-2017 y el proyecto LIFE a-AQUILA 2018-2022.

Aceptada.

EXP. 18/298

En relación con la falta de contestación de la empresa pública Gestión Ambiental de Navarra SA (GANASA) a una solicitud de información formulada por una asociación ecologista relativa al proyecto "Life Territorio Vison 2010-2016":

- Recordar al Departamento su deber legal de entregar a la asociación que formula la queja, sin más dilación, la información solicitada en relación con la contabilidad de los proyectos "Life Territorio Vison 2010-2016".

Aceptada.

EXP. 18/451

En relación con la inadecuada contestación dada por el Departamento a una solicitud de información ambiental, referente a la concesión de autorizaciones para la observación y fotografía de aves desde hides fijos:

- Recordar al Departamento el deber legal de pedir la concreción de las solicitudes de información ambiental que considere imprecisas, asistiendo al interesado; y recomendarle que, en relación con la solicitud formulada por la asociación autora de la queja acerca de las autorizaciones para la observación y fotografía de aves desde hides fijes, complete la respuesta e información proporcionada, facilitándole la documentación de los expedientes correspondientes.

Aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y al Ayuntamiento de Castejón

EXP. 18/373

En relación con los daños que viene sufriendo el interesado en los terrenos que cultiva, como consecuencia de una plaga de conejos que afecta a varios municipios de la Ribera de Navarra:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que establezcan los mecanismos de coordinación y adopten las medidas que resulten necesarias para mitigar los efectos perniciosos de la superpoblación de conejos existente en dicho municipio.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Huarte-Uharte

EXP. 17/751

En relación con la tasa establecida a los propietarios de perros en la Ordenanza reguladora de la tenencia de animales domésticos del Ayuntamiento de Huarte-Uharte y las deficiencias que presenta un "pipican" del municipio:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la tasa establecida alos propietarios de perros censados en el munici-

pio, por no cumplirse con los requisitos legalmente establecidos para su establecimiento.

Aceptada.

C) En relación con la protección de espacios naturales

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 17/787

En relación con la falta de tramitación de varias denuncias y actas de inspección formuladas por el interesado en ejercicio de su función como Guarda Forestal:

- Recordar al Departamento su deber legal de tomar en consideración y tramitar las denuncias que, en materia de medio ambiente, le eleven los Guardas Forestales, resolviendo razonadamente al respecto lo que proceda y dejando constancia de ello en el expediente administrativo.

Aceptada.

EXP. 18/284

En relación con la denegación de una solicitud de información ambiental formulada por una asociación ecologista a una sociedad pública:

- Recordar al Departamento su deber legal de entregar a la asociación ecologista, sin más dilación, la información solicitada en relación con la contabilidad de los proyectos LIFE BONELLI 2014-2017 y LIFE a-AQUILA 2018-2022.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Allín-Allin

EXP. 18/568

En relación con los problemas de ruido, suciedad y contaminación del río, producidos por un uso indebido (que el autor de la queja califica de acampada ilegal) de una zona situada al lado del río Urederra:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en relación con el espacio al que se refiere la queja y, en su caso, en colaboración con el Concejo de Larrión, valore la conveniencia de revisar las cadenas y puntos de acceso, mejorar las infraestructuras para la recogida de basuras y suciedad y desarrollar ordenanzas de uso que faciliten la concreción de los problemas en caso de que estos surjan.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/283

En relación con la falta de entrega a una asociación ecologista de un documento elaborado por una empresa, sobre la situación ambiental del río Arga a su paso por Pamplona-Iruña:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de entregar a la asociación ecologista sin más dilación, el documento elaborado por la empresa [...] sobre la situación ambiental del río Arga a su paso por Pamplona-Iruña.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Villava-Atarrabia

EXP. 17/766

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a una tala de árboles en el río Ulzama:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a las solicitudes que le presenten los ciudadanos dentro del plazo máximo legalmente establecido.

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:

- Recomendar al Departamento, que conceda la autorización de actividades autorizables en suelo no urbanizable al proyecto de abastecimiento de agua en Alloz-Allotz, en el término municipal del Valle de Yerri-Deierri, promovido por el colectivo de chalets de Alloz-Allotz.

No aceptada.

EXP. 18/264

En relación con las molestias que les genera a varios vecinos de Esparza de Galar la existencia de un vertedero de tierras próximo a sus viviendas:

- Recomendar al Departamento que inspeccione la actividad que ha motivado la queja (vertedero ubicado en Esparza de Galar) y, en concreto, que analice en profundidad los incumplimientos que denuncian los vecinos, adoptado a continuación las medidas correctoras que procedan para proteger los derechos e intereses legítimos implicados.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/280

En relación con la falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ante las irregularidades de un local aledaño a su negocio:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de ejercer su potestad de inspección y, en su caso, de restauración de la legalidad, respecto a la actividad denunciada por el autor de la queja.

No aceptada.

EXP. 18/345

En relación con la declaración de caducidad efectuada por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de dos licencias de actividad y de apertura para la actividad de bar cafetería y bar especial en los locales sitos en la calle Amaya número 2:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a la revocación de las declaraciones de caducidad de las licencias de actividad, apertura y redefinición de dos establecimientos de hostelería sitos en la calle Amaya número 2, de titularidad de los autores de la queja.

No aceptada.

E) En relación con la recogida de residuos

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 18/470

En relación con la anulación de un punto de recogida de residuos sólidos urbanos, próximo al restaurante de su propiedad:

- Recomendar a la Mancomunidad que proceda, sin mayor dilación, a la entrega a la interesada de la documentación solicitada, en relación con el estudio que fundamentó la decisión de suprimir el punto de recogida de residuos al que se refiere la queja.

- Sugerir a la Mancomunidad que, si recibe más peticiones de orden semejante a la de la queja, valore, tomando en consideración los diferentes intereses existentes, la recuperación del punto de recogida de residuos suprimido, adoptando para ello las medidas que se consideren oportunas para no ocasionar molestias excesivas a los vecinos.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y al Ayuntamiento del Valle de Aranguren

EXP. 18/746

En relación con las molestias que le ocasiona a la interesada la existencia de un contenedor para restos de poda situado en la parcela existente enfrente de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento y a la Mancomunidad que realicen las actuaciones necesarias para mantener el solar al que alude la queja en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público.

Aceptada por la Mancomunidad.

F) Otros

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 18/777

En relación con la forma de entrega de una determinada información ambiental solicitada por el interesado, que representa a una asociación con interés en la protección del medio ambiente:

- Recomendar al Departamento que remita, a la mayor brevedad posible, la información solicitada por el autor de la queja, a través de la dirección de correo electrónico facilitada en la instancia presentada.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 18/265

En relación con la exposición a los campos electromagnéticos y sus efectos sobre el medio ambiente:

- Sugerir al Departamento que siga adoptando las medidas necesarias para dar cumplimiento a las recomendaciones realizadas por la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa en la Resolución 1815, de 27 de mayo de 2017, en relación con los peligros potenciales de los campos electromagnéticos y sus efectos sobre el medio ambiente, tal y como le instó el Parlamento de Navarra, en su Resolución de 24 de septiembre de 2014, y que, a tal efecto, busque la implicación de

los diferentes departamentos concernidos por dichas recomendaciones y coordine las diferentes actuaciones que sea necesario llevar a cabo.

Aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 18/265

En relación con la falta de contestación del Departamento a un escrito presentado por una asociación en la que solicitaban que se les informara sobre la aplicación de la Resolución 1815, de 27 de mayo de 2017, del Consejo de Europa, y sobre los últimos planes de expansión de conexiones de alta capacidad para acceder a redes de información:

- Recordar el deber legal exigible a la Administración dar contestación a al escrito presentado por la asociación autora de la queja el 6 de septiembre de 2017.

Aceptada.

6.2.15. Obras Públicas

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 18/198

En relación con la demora en la tramitación de un expediente para la determinación del justiprecio de unas parcelas expropiadas al autor de la queja para la mejora de la carretera NA-132, tramo Tafalla-San Martín de Unx:

- Recordar al Departamento el deber legal de tramitar los procedimientos para la determinación del justiprecio de los terrenos que expropia, de acuerdo con el principio de celeridad, impulsando de oficio todos sus trámites.

Aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Económico, al Ayuntamiento de Orkoien y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

AO 18/9

En relación con la falta de ejecución de un paso peatonal y ciclista que atraviese la carretera de circunvalación (PA-30) y sirva para conectar el itinerario entre las localidades de Orkoien y Pamplona-Iruña:

- Sugerir al Departamento y a ambos Ayuntamientos que suscriban un convenio donde se acuerde la financiación de los costes derivados de la construcción de la pasarela peatonal sobre la carretera PA-30, que dé solución a los problemas de tránsito peatonal y ciclista entre las localidades de Orkoien y de Pamplona-Iruña.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 18/3

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento a una instancia presentada por una comunidad de vecinos en la que solicitaban la reposición de la pavimentación de unas escaleras de su propiedad, como compensación por el uso público que se les viene dando:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a compensar a la comunidad de propietarios autora de la queja en relación con las obras ejecutadas en unas escaleras de propiedad privada y uso público, accediendo a su petición de reposición del pavimento.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Aranguren y al Concejo de Tajonar-Taxoare

EXP. 18/143

En relación con las afecciones que ha supuesto para la vivienda y el jardín del interesado la reciente construcción de una plaza en la localidad de Tajonar-Taxoare:

- Recomendar al Ayuntamiento y al Concejo que adopten las medidas necesarias para garantizar de modo efectivo la integridad del derecho del interesado a la intimidad privada y familiar de su vivienda y jardín, afectado por las personas que disfrutan de la plaza, bien sustituyendo los cristales transparentes que aún quedan por unos traslúcidos, bien realizando un retranqueo superior a los dos metros (artículo 582 del Código Civil), de forma que se evite la vista directa a la parcela desde el mirador y, al mismo tiempo, los problemas de seguridad y suciedad derivados del posible vertido de objetos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Ollo-Ollaran

EXP. 18/325

En relación con la falta de ejecución de una Resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, en virtud de la cual el ayuntamiento debe restablecer la rasante anterior a unas obras de un vial del concejo:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de ejecutar la Resolución 1142/2015, de 11 de mayo, del Tribunal Administrativo de Navarra, mediante la que se declaró la obligación del citado ayuntamiento de adoptar las medidas precisas para que el vial al que se refiere la queja recupere su rasante anterior a las obras ejecutadas.

No aceptada.

Al Concejo de Ustes

EXP. 18/528

En relación con la falta de reparación del alambrado que cerca una finca de su propiedad, así como por la falta de cerramiento de parte de la misma:

- Recordar al Concejo el deber legal de motivar la desestimación de las solicitudes que le planteen los ciudadanos y, en particular, la que le formuló la interesada.

- Recomendar al Concejo que repare la parte de la alambrada existente en la parcela de la interesada dañada durante la ejecución de unas obras para la construcción de una pista, realizadas por dicho concejo.

No aceptada.

6.2.16. Protección de datos

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 18/13

En relación con la implantación en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de un sistema de fichaje de sus trabajadores mediante la huella dactilar:

- Recomendar al Departamento que:

a En el expediente para la implantación de un sistema de control por huella dactilar para el fichaje de la jornada laboral por parte de los empleados públicos, se justi-

fique, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, que el tratamiento del dato referido a la huella dactilar de los empleados públicos resulta adecuado, pertinente y no excesivo en relación con el ámbito y la finalidad para los que se vaya a obtener el referido dato.

b Informe previamente, de modo expreso, preciso e inequívoco, a los empleados públicos afectados por la recogida del dato referido a su huella dactilar, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Aceptada.

6.2.17. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 18/829

En relación con la inadmisión de la reclamación de responsabilidad patrimonial que realizó la autora de la queja al Departamento de Desarrollo Económico, por una grieta aparecida en la fachada principal de su vivienda:

- Recomendar al Departamento que admita a trámite la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por la interesada, e inicie el correspondiente procedimiento para comprobar si, efectivamente, las obras que se realizaron para suprimir el paso a nivel al que se alude en la queja, pudieron tener incidencia en la posterior aparición de una importante grieta en la fachada principal de la vivienda de la interesada.

No aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 18/420

En relación con un error, a juicio de la autora de la queja, en el diagnóstico de su hermano y un alta médica anticipada, que tuvo como consecuencia su fallecimiento:

- Recomendar al Departamento que, lo antes posible, inicie y culmine un procedimiento de investigación de carácter médico de este caso concreto, que permita analizar en profundidad por terceros especialistas la atención sanitaria prestada al hermano de la autora de la queja en las horas previas a su fallecimiento, al apreciarse indicios de que el diagnóstico y la decisión de dar de alta al paciente pudieron no ser adecuados.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Lodosa

EXP. 18/397

En relación con los daños ocasionados a la interesada por una caída en un paso de peatones, como consecuencia de un socavón que existía en la calzada:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de mantener en adecuado estado de conservación las vías públicas, a fin de procurar un correcto servicio a los ciudadanos y de garantizar el tránsito seguro por parte de los peatones.

- Recomendar al Ayuntamiento que incoe y tramite, incluso de oficio, un procedimiento de responsabilidad patrimonial, por los daños sufridos por la interesada, poniendo el expediente de manifiesto a la ciudadana afectada y

practicando las pruebas que sean pertinentes.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares

EXP. 18/8

En relación con la falta de contestación a una solicitud de determinada documentación que el autor de la queja considera necesaria para su defensa en un procedimiento judicial de responsabilidad patrimonial:

- Recomendar al Ayuntamiento que responda a la solicitud de documentación del autor de la queja, bien facilitándole los informes solicitados, bien, de no haber sido emitidos los mismos, comunicándole su inexistencia.

Aceptada.

Al Concejo de Arre

EXP. 18/531

En relación con los daños ocasionados al vehículo de la interesada durante la celebración de un espectáculo pirotécnico denominado "torico de fuego", dentro de los actos festivos realizados durante las fiestas de Arre:

- Recomendar al Concejo de Arre que incoe y tramite de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos por la interesada, poniendo el expediente de manifiesto a la ciudadana afectada y practicando las pruebas que sean pertinentes.

No aceptada.

Al Concejo de Esparza de Galar

EXP. 18/452

En relación con la falta de contestación por escrito a una reclamación de responsabilidad patrimonial que realizó el interesado, como consecuencia de los daños sufridos en su vehículo por la caída de la nieve acumulada en el tejado de la sociedad de propiedad del Concejo de Esparza de Galar:

- Recomendar al Concejo que instruya y resuelva la reclamación de responsabilidad patrimonial realizada por el autor de la queja, como consecuencia de los daños ocasionados en su vehículo por la caída de nieve desde un tejado de propiedad concejil, y que le abone la indemnización que corresponda.

No aceptada.

6.2.18. Sanidad

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 17/644

En relación con el protocolo de actuación seguido por parte de los servicios de emergencia y del personal que atiende la gestión del nacedero del río Urederra, tras haber sufrido una caída durante una visita:

- Sugerir al Departamento que elabore el plan de evacuación para la Reserva Natural del nacedero del río Urederra, en coordinación con las Administraciones y unidades con competencias sobre los diferentes elementos y situaciones que pueden darse en el itinerario que da acceso a dicho nacedero.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 17/585

En relación con la negativa del Departamento de Salud (Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea) a prestar un tratamiento de fecundación in vitro a la interesada, que desea ser madre soltera:

- Recomendar al Departamento que proceda a prestar o financiar el tratamiento de fecundación in vitro que demanda la autora de la queja como madre soltera lo antes posible.

No aceptada.

EXP. 17/693

En relación con la falta de seguimiento del proceso de rehabilitación que debe realizar un paciente:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar contestación expresa, en tiempo y forma, a las solicitudes que le haya formulado la autora de la queja.

- Sugerir al Departamento que valore la asunción del proceso de rehabilitación del paciente, sin que sea derivado a su domicilio para realizar los ejercicios necesarios.

Aceptada.

EXP. 17/731

En relación con el cobro de una asistencia sanitaria realizada en el Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la liquidación emitida a la hija del interesado por los gastos de la asistencia sanitaria que recibió.

No aceptada.

EXP. 17/738

En relación con las condiciones en que se trasladó al padre del interesado desde el Complejo Hospitalario de Navarra hasta la Casa de Misericordia, en el servicio de la ambulancia:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas oportunas para que, por los equipos de ambulancias que se encarguen del traslado de personas, se garantice el derecho de los usuarios a recibir un trato adecuado a sus condiciones personales.

Aceptada.

EXP. 18/80

En relación con que la convocatoria de ayudas del Departamento de Salud, destinada a complementar, en determinados gastos, el tratamiento de menores de dieciocho años con daño cerebral adquirido, que no contempla a menores con lesión medular, pese a presentar ambos diagnósticos similares sintomatologías y necesidades:

- Sugerir al Departamento que valore otorgar ayudas para complementar el tratamiento de las personas menores de edad con lesión medular.

No aceptada.

EXP. 18/107

En relación con el seguimiento que se viene realizando sobre la evolución del estado de salud de un paciente que sufrió una hemorragia cerebral en el año 1993:

- Sugerir al Departamento que intensifique el seguimiento del estado de salud del paciente, valore consensuar con el interesado las diferentes alternativas de tratamiento existentes y le mantenga infor-

mado de las diferentes opciones y de las razones por las que se descartan unas opciones frente a otras.

Aceptada.

EXP. 18/126

En relación con el contenido de la historia clínica del hijo de la autora de la queja:

- Recordar al Departamento el deber legal de que, en la historia clínica de los pacientes, cuando se incluyan anotaciones subjetivas de los profesionales, se identifiquen claramente respecto a la información contenida en la historia clínica, con el fin de facilitar su disociación cuando esta sea precisa, procediendo en tal sentido en el caso objeto de queja. En caso de que se considere que dicha información no es relevante para la atención del paciente, hijo menor de la autora de la queja, deberá procederse a la cancelación de los datos personales de esta última.

Aceptada.

EXP. 18/140

En relación con las dificultades a las que se enfrentan las personas que padecen una enfermedad rara y la falta de financiación de algunos fármacos que precisan:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para compensar a las personas diagnosticadas con una enfermedad rara por los gastos que asumen por la adquisición de los medicamentos necesarios para tratar su enfermedad. Tales medidas podrían consistir en la inclusión de determinados medicamentos en la Cartera de Servicios Sanitarios de la Comunidad Foral de Navarra, teniendo como únicos beneficiarios a dichas personas, o en la compensación de los gastos a los que se enfrentan al adquirir los medicamentos, mediante la vía fiscal o subvencional.

No aceptada.

EXP. 18/155

En relación con la denegación de una ayuda para la adquisición de una silla de ruedas eléctrica:

- Recomendar al Departamento que reconozca al autor de la queja la ayuda para la adquisición de una silla de ruedas eléctrica, ya que cumple con los requisitos establecidos para acceder a este tipo de prestación.

No aceptada.

EXP. 18/172

En relación con la imposibilidad de acompañar a su marido en la ambulancia que le trasladó al Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber de facilitar el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza en el servicio de transporte sanitario, excepto en los casos y situaciones en que esta presencia sea desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

Aceptada.

EXP. 18/210

En relación con la denegación de una solicitud de reintegro de determinados gastos derivados de una intervención quirúrgica que se le practicó en una clínica privada (tres implantes endovasculares coronarios):

- Recomendar al Departamento que reconozca al interesado el reintegro de gastos solicitado en la queja, por la asistencia sanitaria que recibió en [...] derivada de un infarto y, en concreto, por el coste de los implantes o "stents" coronarios que se le colocaron.

No aceptada.

EXP. 18/235

En relación con la falta de adaptación de la normativa reguladora de la financiación de gastos farmacéuticos, y la de concesión de ayudas para facilitar la adherencia a los tratamientos médicos financiados, al nuevo régimen fiscal aplicable:

- Sugerir al Departamento que tenga en cuenta situaciones como las expuestas por el autor de la queja, al establecer la capacidad económica de los posibles beneficiarios de las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos sujetos a financiación pública prescritos por personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Aceptada.

EXP. 18/260

En relación con la falta de realización de un seguimiento médico continuado de la patología que padece la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento que vuelva a valorar la necesidad de someter a la autora de la queja a una intervención que mejore su estado de salud, y, en todo caso, que se le preste una atención ágil, especializada y continuada.

- Recomendar al Departamento que, si la interesada es finalmente intervenida quirúrgicamente en el Hospital Donostia, responda por los gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención que ocasione dicha intervención.

No aceptada.

EXP. 18/294

En relación con la denegación de reintegro de los gastos derivados de una intervención de reducción de estómago realizada en el sistema privado:

- Sugerir al Departamento que valore reintegrar los gastos sanitarios que reclama el autor de la queja, en la medida en que, como expone, se estén financiando asistencias sanitarias similares (reducción de estómago) en casos análogos.

No aceptada.

EXP. 18/339

En relación con la negativa del Departamento de Salud a financiar la adquisición de una scooter eléctrica que facilite la movilidad del autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que proceda a la financiación del vehículo scooter solicitada por el autor de la queja, a fin de favorecer su movilidad.

No aceptada.

EXP. 18/369

En relación con el trato dispensado al interesado en el centro de salud de Ermitagaña:

- Recordar al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea el deber legal de observar un trato respetuoso y adecuado con las personas usuarias del sistema sanitario.

Aceptada.

EXP. 18/396

En relación con el abono de los gastos derivados de dos radiografías realizadas a su hijo en el centro Doctor San Martín de Pamplona-Iruña, y con la información que se le facilitó durante la asistencia sanitaria:

- Recomendar al Departamento que, por las razones expuestas, deje sin efecto la liquidación emitida al hijo del interesado por los gastos de la asistencia sanitaria que recibió.

No aceptada.

EXP. 18/414

En relación con la demora del servicio de cardiología del Complejo Hospitalario de Navarra en otorgar una cita al autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que, cite al autor de la queja para la práctica de la revisión del dispositivo marcapasos prescrita por el facultativo especialista.

Aceptada.

EXP. 18/442

En relación con una reclamación que la interesada presentó ante el Servicio de Atención al Paciente en febrero de 2018 por lo que considera un irregular tratamiento de datos de su historia clínica:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las reclamaciones que le presenten los pacientes (Servicio de Atención al Paciente), debiendo proceder en tal sentido en el caso suscitado en la queja, analizando todas las cuestiones que suscita la reclamación que formuló.
- Recordar al Departamento, en relación con el citado procedimiento de reclamación, el deber legal de admitir la presentación de escritos y documentos por parte de los interesados, independientemente de su contenido, no pudiendo ser negada dicha presentación.

Aceptada.

EXP. 18/524

En relación con la desestimación de su solicitud de reintegro de los gastos derivados de la asistencia sanitaria prestada a su marido en un centro privado:

- Sugerir al Departamento que reevalúe la desestimación de reintegro de gastos sanitarios objeto de queja, por estimar que las circunstancias del caso podrían ser incardinables en una situación de riesgo vital.

No aceptada.

EXP. 18/540

En relación con la falta de ayudas económicas para gastos de alimentación de personas celíacas durante el año 2018:

- Sugerir al Departamento que impulse las medidas oportunas para conceder ayudas económicas a personas celíacas, a fin de paliar o compensar el mayor coste económico que supone sufragar la especial alimentación que precisan por razón de su enfermedad.

No aceptada.

EXP. 18/567

En relación con la falta de contestación a las reclamaciones presentadas por la interesada, relativas

a la atención sanitaria prestada a su padre, recientemente fallecido:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las reclamaciones que le presenten los pacientes (Servicio de Atención al Paciente), debiendo proceder en tal sentido en el caso suscitado en la queja, analizando todas las cuestiones que suscitan las reclamaciones que formuló.

Aceptada.

EXP. 18/675

En relación con las circunstancias en que se viene prestando el servicio de transporte sanitario a los pacientes que tienen que desplazarse a las consultas de oncología, rehabilitación y logopedia en la clínica Ubarmin:

- Sugerir al Departamento que analice las circunstancias concretas que se dan en la prestación del servicio de transporte sanitario a la clínica Ubarmin, por si aprecia deficiencias o aspectos que requieran de mejoras en la calidad de la prestación de dicho servicio.

No aceptada.

EXP. 18/741

En relación con la negativa del Departamento de Salud a prestar a la interesada a un tratamiento de reproducción asistida:

- Recomendar al Departamento que proceda, lo antes posible, a prestar o financiar la aplicación de las técnicas de reproducción humana asistida que demanda la autora de la queja junto con su cónyuge.

No aceptada.

EXP. 18/751

En relación con la supresión de las consultas en horario de tarde en el Servicio de Endocrinología (unidad de diabetes) del centro Príncipe de Viana:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas que procedan para continuar prestando al autor de la queja el servicio de atención sanitaria que precisa por razón de su diabetes en horario de tarde, tal y como ha venido haciéndose hasta fechas recientes.

Aceptada.

AO 18/18

En relación con la situación de inestabilidad de la atención pediátrica en la zona de Lumbier, Roncal, Salazar y parte de la comarca de Sangüesa, a raíz de haber cesado en la prestación dos pediatras que atendían en la misma (por jubilación, en un caso, y por una excedencia maternal, en el otro):

- Recomendar al Departamento que continúe adoptando medidas para mejorar la cobertura pediátrica de la zona sanitaria a que se refiere este expediente (Lumbier, Roncal, Salazar y parte de la Comarca de Sangüesa) y, en particular, para que se procure la cobertura lo antes posible del puesto de pediatría vacante por jubilación de su titular.

Aceptada.

AO 18/21

En relación con el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria de las personas inmigrantes en situación administrativa irregular:

- - Recomendar al Departamento que:

a No exija un periodo previo de tres meses a las personas que acrediten su residencia en Navarra mediante el correspondiente empadronamiento.

b Se simplifiquen y agilicen los procedimientos de reconocimiento del derecho, sin trámites innecesarios o que puedan evitarse.

c Se evite la expedición de facturas, prefacturas, PA o documentos de similar naturaleza relativos al coste del servicio.

No aceptada.

Al Departamento de Salud y al Departamento de Educación

EXP. 18/761

En relación con el cese de la atención de fisioterapia educativa al hijo del interesado por parte del CREENA, atención que venía prestándose en el centro educativo donde se encuentra matriculado, dadas las necesidades educativas especiales que presenta el menor, como consecuencia de tener reconocido un grado de discapacidad del 65%:

- Sugerir a ambos departamentos que valoren la posibilidad de prestar la atención específica que requiere el hijo del autor de la queja (fisioterapia educativa) en el instituto donde se encuentra matriculado.

No aceptada.

6.2.19. Seguridad ciudadana

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 18/375

En relación con el contenido de una nota de prensa, realizado por el gabinete de la Policía Foral de Navarra, en la que se informaba de la detención del interesado por un presunto delito de malos tratos, que fue posteriormente archivado judicialmente, y en la que se indicaba que el detenido tenía antecedentes relacionados, cuando dicha circunstancia no es cierta:

- Recordar al Departamento el deber legal de proporcionar información veraz y proporcionada a las circunstancias del asunto que comunique.

No aceptada.

EXP. 18/727

En relación con la actuación de los agentes de la Policía Foral de Navarra que acudieron al lugar donde se produjo un accidente de tráfico, en el que se encontraba implicada la interesada:

- Recomendar al Departamento que, cuando las partes implicadas en un accidente de tráfico hayan rellenado una declaración amistosa, los agentes de la Policía Foral no procedan a su destrucción, por más que en dicha declaración puedan existir errores u omisiones que puedan determinar su invalidez.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/713

En relación con la actuación policial desplegada tras ser atropellada la interesada por una bicicleta, habiéndose dado a la fuga la persona responsable del atropello:

- Recomendar al Ayuntamiento (Policía Municipal) que, en casos como el relatado por la autora de la queja, donde se produjo un atropello con secuelas graves para la interesada, intensifique las actuaciones de investigación tendentes a identificar a la persona autora del atropello.

Aceptada.

AO 18/23

En relación con la presencia de varios nidos de avispa asiática en el barrio de Etxabakoitz:

- Sugerir al Ayuntamiento que continué con las tareas de control de los nidos de avispa asiática, velando en todo momento por la seguridad de los vecinos, y que, en función de la evolución, si es preciso, adopte nuevas medidas o intensifique las adoptadas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Sartaguda

EXP. 18/78

En relación con los actos incívicos que se producen en un callejón de titularidad municipal, adyacente a las propiedades de los autores de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique las medidas dirigidas a impedir los actos incívicos que se producen en el callejón de su titularidad, buscando, si a ello hubiera lugar, un acuerdo con los vecinos afectados acerca de la propiedad y mantenimiento de dicho callejón.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 18/37

En relación con una sanción impuesta por agentes de la Policía Local de Tudela al interesado, así como por el trato inadecuado que los agentes mantuvieron con él:

- Sugerir al Ayuntamiento que, a la vista de las circunstancias que concurrieron en el momento de producirse los hechos objeto de sanción y de la escasa resistencia física que mostró el interesado, revoque la sanción impuesta al autor de la queja por desobediencia o resistencia a los agentes de la autoridad.

No aceptada.

6.2.20. Seguridad social

Al Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz

EXP. 18/327

En relación con los embargos que le viene practicando el Ayuntamiento de cantidades percibidas en concepto de pensión:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de respetar los límites de inembargabilidad previstos en los artículos 122.3 de la Ley Foral General Tributaria y en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, debiendo adoptar en todo caso las medidas que considere efectivas para asegurar que se da cumplimiento a tales man-

datos sin perjuicio para la persona trabada.

Aceptada.

6.2.21. Servicios públicos

Al Ayuntamiento de Desarrollo Económico

EXP. 18/743

En relación con los daños sufridos en la vivienda propiedad del interesado, ocasionados, según expone, por el desarrollo de los trabajos propios de las máquinas quitanieves durante el periodo invernal:

- Sugerir al Departamento que, en la realización de las tareas de retirada de la nieve en el tramo de travesía de la localidad de Hiriberri-Villanueva de Aezkoa al que se refiere la queja, adopte las medidas precisas para evitar molestias y daños a la vivienda del interesado.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti

EXP. 18/222

En relación con la falta de limpieza de una zona comercial situada junto a la urbanización de Artiberri:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a la limpieza de la zona a que se refiere la queja, con la periodicidad que sea precisa, para mantenerla en adecuadas condiciones.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Guirguillano

EXP. 18/698

En relación con la deficiente iluminación del alumbrado público de la puerta que da acceso al domicilio de la interesada, así como por la necesidad de pavimentar un tramo de vía pública situado en dicho acceso:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas pertinentes para la subsanación de las deficiencias expuestas por la autora de la queja en el alumbrado público y en la pavimentación del tramo de vía pública que da acceso a su domicilio.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y al Departamento de Desarrollo Económico

AO 18/24

En relación con la peligrosidad del trayecto peatonal que conecta Cizur Menor y Pamplona-Iruña, que discurre junto a la NA-7027 y a la NA-6000:

- Sugerir al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y al Departamento de Desarrollo Económico que, conforme a las relaciones de colaboración y coordinación entre administraciones públicas, aborden en profundidad la problemática de falta de seguridad peatonal a que se refiere esta actuación, buscando, a través de la fórmula que se considere adecuada, mejorar las condiciones del citado trayecto peatonal, procurando su iluminación y las demás actuaciones de mejora que se vean técnicamente precisas.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Lónguida-Longida

EXP. 18/872

En relación con los problemas que presenta el suministro de agua en la localidad de Villanueva de Lónguida:

- Sugerir al Ayuntamiento que, de persistir las deficiencias objeto de queja, continúe interviniendo en la prestación del servicio, garantizando el acceso, la continuidad, regularidad y adecuada calidad del mismo, utilizando para ello los mecanismos que ofrece a tal efecto la legislación de régimen local, sin perjuicio de reclamar o imputar a quien corresponda el coste, gastos o indemnización por la prestación del servicio.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/632

En relación con el mal estado de conservación de algunos aparatos del gimnasio al aire libre de la plaza de La Concordia de Pamplona-Iruña, y la implantación de un segundo gimnasio en el barrio de Iturrama:

- Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que analice si el barrio de Iturrama requiere de una segunda dotación de gimnasio al aire libre, para atender las necesidades de sus vecinas y vecinos.

Aceptada.

EXP. 18/25

En relación con el procedimiento de inscripción en los cursos que organiza la red de Civivox del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña por parte de colectivos con derecho a bonificación:

- Sugerir al Ayuntamiento que agilice la implantación de la nueva aplicación informática para realizar la inscripción telemática en los cursos organizados en la red de Civivox, y que en dicha aplicación se permita a las personas interesadas la acreditación telemática de las circunstancias que dan derecho a la correspondiente bonificación por pertenecer a un determinado colectivo (familias numerosas, familias monoparentales, personas con discapacidad...).

No aceptada.

EXP. 18/505

En relación con determinados aspectos que afectan al confort de las personas usuarias de la sala de informática de la Casa de la Juventud de Pamplona-Iruña:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias, valorando las propuestas por la autora de la queja, para mejorar el confort de las personas usuarias de la Casa de la Juventud, especialmente de las personas con discapacidad.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 18/17

En relación con la lejanía de las paradas del transporte urbano comarcal con respecto a las viviendas situadas en el casco antiguo de Huarte-Uharte:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, a las solicitudes que le dirijan los ciudadanos.

- Sugerir a la Mancomunidad que estudie acercar el recorrido del transporte urbano comarcal al casco antiguo de Huarte-Uharte, recuperando, si fuera preciso, la parada anteriormente existente en la calle Zubiarte 28 de la localidad, o procurando una parada alternativa cercana.

Aceptada.

EXP. 18/317

En relación con el trato que dispensó un conductor del servicio de transporte urbano comarcal a la interesada, al no poder abonar esta el importe del billete:

- Recordar a la Mancomunidad la obligación de observarse, en el servicio de transporte urbano comarcal, un trato considerado y educado hacia los usuarios.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos de Irati

EXP. 17/685

En relación con la cuota exigida anualmente por los servicios de recogida de basuras prestados en un local desocupado:

- Sugerir a la Mancomunidad que reduzca la tarifa establecida a los locales comerciales e industriales sin actividad, con el fin de adecuarla al servicio que efectivamente reciben dichos locales.

No aceptada.

6.2.22. Trabajo

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/183

En relación con las dificultades en la búsqueda de empleo a las que se enfrenta el colectivo de mayores de 45 años:

- Sugerir al Departamento que establezca una ayuda específica para el fomento a la contratación de personas desempleadas mayores de 45 años, dadas las dificultades con las que este colectivo específico de personas se enfrenta a la hora de acceder a un trabajo.

Aceptada.

EXP. 18/530

En relación con la imposibilidad del autor de la queja de acceder a un curso de formación para personas desempleadas ofertado por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, debido a la incompleta información que se le facilitó:

- Recordar al Departamento el deber legal de informar adecuadamente sobre los requisitos precisos para acceder a los cursos de formación ofertados por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/191

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a una solicitud de información pública sobre los criterios de subrogación del personal laboral en la licitación número 183204, del año 2014, correspondiente al concurso para la adjudicación empresarial de la recau-

dación ejecutiva externa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos y, en el caso objeto de queja, de informar a la interesada sobre los extremos a que se refiere su solicitud.

Aceptada.

EXP. 18/226

En relación con las contrataciones realizadas al interesado por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para desempeñar el puesto de trabajo de monitor de la escuela-taller de Aranzadi desde el año 2004:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca la condición de trabajador fijo-discontinuo del autor de la queja, con el reconocimiento de todos los efectos derivados de dicha condición.

No aceptada.

6.2.23. Tráfico y seguridad vial

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 18/553

En relación con la falta de contestación del Departamento de Desarrollo Económico a una solicitud relativa a las medidas de regulación del tráfico adoptadas para solucionar el problema planteado por el cierre de los túneles de Belate y Almandotz:

- Recordar al Departamento de Desarrollo Económico el deber legal de contestar a la instancia presentada por el interesado.

Aceptada.

EXP. 18/612, 18/645 y 18/678

En relación con la larga espera que los interesados han tenido que soportar para ser atendidos este pasado verano en el servicio de inspección técnica de vehículos (ITV):

- Recomendar al Departamento, que analice, adopte o inste medidas para garantizar que el servicio de inspección técnica de vehículos (ITV) se presta en condiciones de tiempo y de calidad adecuadas, evitándose las situaciones de espera excesiva que se vienen detectando.

Aceptada.

EXP. 18/631

En relación con el riesgo que entraña para la seguridad vial la falta de iluminación de un túnel en la carretera NA-1300, a la altura de Dos Hermanas, anteriormente utilizado por el tren Plazaola:

- Sugerir al Departamento que realice las actuaciones necesarias para garantizar la iluminación interior del túnel existente en la carretera NA-1300, a la altura de Dos Hermanas, anteriormente utilizado por el tren Plazaola, a fin de mejorar las condiciones de seguridad vial en el mismo.

No aceptada.

P 18/3

En relación con la propuesta de colocación de reductores de velocidad en rotondas, principalmente en la de Sarriguren, con el fin de evitar los embotellamientos diarios que actualmente se producen:

- Sugerir al Departamento que estudie y adopte medidas para procurar mejorar la problemática de tráfico que se padece en la rotonda a que se refiere el presente ex-

pediente (rotonda que comunica Sarriguren con Erripagaña), y, sin perjuicio de otras medidas, que se analicen alternativas para reducir la velocidad de circulación en el interior de dicha rotonda.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain

EXP. 18/250

En relación con la falta de notificación de una sanción en materia de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la sanción impuesta al autor de la queja, por no haberse notificado correctamente la denuncia que la fundamentó

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de admitir a trámite y resolver en cuanto al fondo los recursos de reposición interpuestos frente a las providencias de apremio para el cobro de multas, cuando la oposición se motive en la falta de notificación de las sanciones precedentes.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata

EXP. 18/685

En relación con un expediente sancionador en materia de tráfico tramitado por el Ayuntamiento de Burlada-Burlata, por la presunta comisión de una infracción consistente en conducir utilizando manualmente el teléfono móvil:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el expediente sancionador tramitado, al no haberse notificado la denuncia al autor de la queja en el momento de la presunta comisión de la infracción y no poder considerarse probados los hechos imputados.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Monreal-Elo

EXP. 18/658

En relación con la denegación del Ayuntamiento de Monreal de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, así como por la falta de contestación al recurso de reposición interpuesto por el interesado:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de respetar el derecho de los ciudadanos a una buena administración, no debiendo inducir con su actuación a equívocos en relación con los requisitos que deben cumplir los ciudadanos para la obtención de lo solicitado en un procedimiento.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Murchante

EXP. 18/798

En relación con el estacionamiento de vehículos en el vado que el Ayuntamiento de Murchante concedió a la interesada para facilitarle el acceso al garaje de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele por que el vado al que se refiere la queja permanezca libre, intensificando la vigilancia del lugar, si fuera preciso, y adoptando las medidas que, en su caso, correspondan para garantizar su uso conforme a su finalidad.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/565/SN

En relación con el estacionamiento de vehículos con tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad, en el caso de que dichas personas no utilicen el vehículo:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore incorporar en la Ordenanza municipal de movilidad los supuestos en los que se permite el uso de las plazas reservadas de estacionamiento para personas con discapacidad cuando dichas personas no son transportadas en el vehículo en el momento de realizarse el estacionamiento.

Aceptada.

EXP. 17/681

En relación con los cambios urbanísticos proyectados para la avenida de Pío XII:

- Sugerir al Ayuntamiento que intensifique el proceso de participación ciudadana en la elaboración e implantación del proyecto de movilidad de la avenida Pio XII, de modo que los sectores interesados puedan expresar con plenitud sus inquietudes, observaciones y alegaciones, y, de esta forma, se puedan analizar y debatir las distintas propuestas y alternativas relevantes que quepan acerca del proyecto, entre ellas las que puedan plantear comerciantes y vecinos afectados.

Aceptada.

EXP. 18/207

En relación con la forma en que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha notificado al interesado una providencia de apremio para el cobro de unas cantidades no abonadas durante el periodo voluntario, como consecuencia de la comisión de una infracción administrativa en materia de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que minore el importe exigido al autor de la queja en concepto de pago de una multa de tráfico, descontando las cantidades correspondientes a las costas, recargos e intereses vinculados a la emisión de la providencia de apremio, toda vez que la misma no se notificó al domicilio del interesado.

Aceptada.

EXP. 18/238

En relación con la exigencia de una fianza al solicitar una licencia de paso de vehículos por la acera ("vado") para garantizar la reparación de posibles daños:

- Recomendar al Ayuntamiento que no exija fianzas previas a la obtención de licencias de vado, por entender que tal exigencia no se acomoda a lo previsto en la Ley Foral de las Haciendas Locales de Navarra, sin perjuicio del deber de reintegro del coste de reparación del dominio público que, en caso de deterioro surgido por el uso, establece dicha la ley.

No aceptada.

EXP. 18/266

En relación con la imposición de una sanción y la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal:

- 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.

EXP. 18/274

En relación con la sanción impuesta al interesado y con la retirada de su vehículo de la vía pública, derivadas de un estacionamiento sin tarjeta de residente en las "Huertas de Santo Domingo":

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción y la retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal a las que se refiere la queja, y que devuelva al interesado los importes correspondientes.

No aceptada.

EXP. 18/395

En relación con la falta de contestación a una solicitud de la interesada, formulada a fin de poder circular con su vehículo por la calle José Alonso, de Pamplona-Iruña:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes que le presenten dentro del plazo máximo legalmente establecido.

- Sugerir al Ayuntamiento que se analice la petición de la autora de la queja de que se le autorice el paso con su vehículo por la calle José Alonso, por las razones expuestas anteriormente.

No aceptada.

EXP. 18/537

En relación con una multa impuesta a la interesada por, presuntamente, haber realizado un uso indebido de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad de su hija:

- Recomendar al Ayuntamiento que archive el expediente sancionador incoado a la autora de la queja por un presunto uso indebido de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, por falta de tipificación de dicha infracción como muy grave.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, debiendo informar a la interesada acerca de las cuestiones que plantea, en relación con las condiciones de uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

Aceptada.

EXP. 18/548

En relación con la sanción y retirada del vehículo de la interesada por parte del servicio de grúa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, por estacionar sin tique durante las fiestas de San Fermín:

- 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 a la interesada el importe correspondiente por este concepto.

No aceptada.

EXP. 18/671

En relación con la retirada del vehículo del interesado de la vía pública, derivada de un estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado:

- 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.

EXP. 18/691

En relación con la falta de contestación a varias solicitudes presentadas por la interesada, a fin de que le fuera otorgada una autorización para poder acceder, a través de unas calles con tráfico restringido (José Alonso y Padre Moret), a una plaza de garaje situada en un aparcamiento subterráneo:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal resolver expresamente la solicitud de autorización presentada por la interesada, a fin de que se le permita el acceso a su garaje a través de las calles José Alonso y Padre Moret, de tráfico restringido.

- Sugerir al Ayuntamiento que estime la solicitud de autorización presentada por la interesada, vinculando su uso al acceso al garaje de su propiedad.

No aceptada.

EXP. 18/711

En relación con la falta de contestación a una solicitud presentada por el autor de la queja, relacionada con la falta de publicación de las entidades y servicios autorizados para el uso de tarjetas que habilitan para el estacionamiento o circulación en zonas restringidas:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la instancia presentada por el interesado.

Aceptada.

EXP. 18/842

En relación con la retirada del vehículo del autor de la queja de la vía pública por el servicio de grúa municipal, derivada de un estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado:

- 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.

6.2.24. Transparencia y participación ciudadana

Al Ayuntamiento de Esteribar

EXP. 18/162

En relación con la falta de contestación a una solicitud de documentación relativa a un proyecto de saneamiento, pavimentación y canalización de aguas en Agorreta:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad posible, entregue a la interesada la documentación solicitada el 15 de diciembre de 2017, a la que tiene derecho legalmente reconocido.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Lumbier

EXP. 18/159

En relación con la negativa del Ayuntamiento de Lumbier a facilitar a la interesada determinada documentación que obra en su poder:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a la entrega a la interesada de las escrituras de compraventa y agrupación de la parcela número 310 del polígono 4, por tener derecho a dicha información, previa disociación de los datos de carácter personal que pudieran contener.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/450

En relación con la incompleta información facilitada por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a la interesada relativa a un llamamiento de contratación temporal realizado en el año 2013:

- Sugerir al Ayuntamiento que dé acceso a la interesada al expediente al que se refiere la queja, facilitándole lo que conste en el mismo respecto a los llamamientos a que alude, y que procure completar la información proporcionada en los extremos a que se refieren las instancias presentadas ante la entidad local (identificación de la persona al servicio de la Administración que le habría ofrecido el contrato, puesto ofertado, respuesta que habría dado ella, y aspirante de la lista que finalmente que habría sido contratada).

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia

EXP. 18/491

En relación con las posibles irregularidades cometidas en una consulta popular convocada por el Ayuntamiento, para la celebración de suelta de vaquillas en las fiestas de la localidad.

- Recomendar al Ayuntamiento que, cuando organice un procedimiento de participación ciudadana distinto de las consultas populares, evite la utilización de dicha denominación de "consulta popular" para referirse o describir el mismo, por pertenecer a una categoría distinta, sujeta, además, a un régimen jurídico diferente –y más exigente- al del resto de instrumentos de participación ciudadana.

Aceptada.

6.2.25. Turismo

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 18/286

En relación con la inscripción de un apartamento turístico en el Registro de Turismo de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de exigir únicamente la declaración responsable, manifestando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente, para realizar la inscripción en el Registro de Turismo de Navarra, por lo que, en el caso objeto de queja, el órgano administrativo debe proceder a la citada inscripción.

No aceptada.

6.2.26. Urbanismo

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 18/819

En relación con la negativa del Departamento de Desarrollo Económico a devolver una fianza que depositó el hijo del interesado, en garantía de la correcta ejecución de unas obras:

- Recomendar al Departamento que devuelva al hijo del autor de la queja la fianza depositada como consecuencia de las obras autorizadas por la Resolución 1128/2009, de 21 de septiembre, del Director General de Obras Públicas.

No aceptada.

Al Departamento de Hacienda y Política Financiera y al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur

EXP. 17/762

En relación con los perjuicios sufridos como consecuencia de la inclusión de sus fincas en la modificación del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal (en lo sucesivo, PSIS) de Guenduláin:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que modifiquen la segunda revisión parcial de la Ponencia de Valoración de la Cendea de Cizur, cuyo ámbito se refiere a los terrenos del PSIS de Guenduláin incluidos en el término municipal de la mencionada localidad, con el fin de adaptar los valores catastrales resultantes de la misma a la realidad del desarrollo o ejecución de dicho PSIS, evitando los perjuicios del elevado incremento que se ha producido en estos últimos años.

No aceptada.

Al Departamento de Hacienda y Política Financiera y al Ayuntamiento de la Cendea de Galar

EXP. 18/443

En relación con el incremento del valor catastral de los terrenos incluidos dentro del ámbito del conocido como Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal de Guenduláin:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, en la revisión total de la Ponencia de Valoración que se está elaborando, se tenga en cuenta la peculiaridad de los terrenos incluidos en el ámbito territorial del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal de Guenduláin situados en el término municipal de la mencionada localidad, con el fin de adaptar los valores catastrales resultantes de los mismos a la realidad del desarrollo o ejecución de dicho Plan Sectorial, evitando los perjuicios del elevado incremento que se ha producido en estos últimos años.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ablitas

EXP. 18/73

En relación con la ocupación y la ejecución de obras de urbanización por parte del Ayuntamiento en terrenos de propiedad del autor de la queja, sin su consentimiento y pese a su oposición:

- Recordar al Ayuntamiento que no puede ocupar ni ejecutar obras en las parcelas de propiedad de los interesados sin título jurídico para ello (convenio o acto administrativo adoptados conforme al ordenamiento jurídico).

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua

EXP. 17/801

En relación con la excesiva demora del Ayuntamiento en la aprobación definitiva de un Proyecto de Normalización y Parcelación de fincas, así como con la disconformidad de los autores de la queja con el Acuerdo de la Junta de Gobierno Local por el que se aprueba inicialmente la disolución de la Junta de Compensación constituida para dicha actuación:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proceder, con la máxima celeridad y sin mayores dilaciones, a la aprobación definitiva del proyecto de normalización y parcelación de fincas de la actuación asistemática A.A.-5, objeto de queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que no proceda a la disolución de la Junta de Compensación de la "Actuación Asistemática A.A.-5", por las razones expuestas.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz

EXP. 18/11

En relación con la falta de contestación a una solicitud de documentación relativa a la apertura de tres puertas de bajera en el edificio en el que reside el autor de la queja y al riesgo que entraña dicha apertura para la seguridad del inmueble:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la instancia presentada por el autor de la queja el 28 de junio de 2017, en la que solicitaba documentación relativa a la apertura de tres puertas en las bajeras ubicadas en el edificio en el que reside y que se le informara del criterio del arquitecto municipal sobre la estabilidad del edifico como consecuencia de dicha apertura.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Baztan

EXP. 18/439

En relación con los perjuicios que van a sufrir vecinos del barrio de Txokoto, en Elizondo, como consecuencia de la construcción de un apartahotel:

- Recomendar al Ayuntamiento que motive, con relación a los intereses generales del municipio, la modificación del planeamiento que se pretende realizar para dar cumplimiento a lo previsto en el convenio de planeamiento y gestión para posibilitar una actuación de edificación en las parcelas 513 y 774 del polígono 16 de Elizondo. A este respecto, debería motivarse tanto la modificación del destino del suelo, como del régimen de alturas máximas actualmente vigente.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de que la aprobación, tanto inicial como definitiva, de los convenios sobre planeamiento que tramite se acuerde por el Pleno.

- Sugerir al Ayuntamiento que vele por que la actuación edificatoria objeto de queja se ejecute respetando las características arquitectónicas de la zona, con adaptación al ambiente cultural y tradicional en el que se sitúa.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Cirauqui-Zirauki

EXP. 18/349

En relación con la falta de adopción de medidas pertinentes ante el deficiente estado de conservación en que se encuentra un solar que linda con la propiedad de la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que actúe, con la celeridad que sea precisa, en la realización de las actuaciones necesarias para mantener el solar al que alude la queja en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, tal y como se establecía en la Resolución 45/2016, de 5 de octubre, del Alcalde de dicho ayuntamiento, acudiendo si fuera necesario a la ejecución subsidiaria de la misma.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Etxarri Aranatz

EXP. 16/222

En relación con el retraso que está sufriendo el desarrollo urbanístico de la unidad de ejecución 10 (UE-10) de las Normas Subsidiarias de Etxarri Aranatz:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele por el cumplimiento de las condiciones establecidas para asegurar la ejecución de la UE-10, en el acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 10 de marzo de 2017, y, en el caso de que dichas condiciones no se cumplan, realice las actuaciones previstas para los casos de incumplimiento.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Irurtzun

EXP. 18/36

En relación con la falta de contestación a una petición de información urbanística, referida a la realización de unas obras por parte de un vecino:

- Recomendar al Ayuntamiento que instruya y concluya el procedimiento iniciado en razón de la denuncia presentada por la autora de la queja, en el sentido que proceda, conforme a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo y demás normativa aplicable.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Obanos

EXP. 18/542

En relación con la falta de contestación a una denuncia relativa a la ejecución de obras en una residencia canina sin el otorgamiento de la pertinente licencia:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de atender en plazo las denuncias que presenten los ciudadanos en materia urbanística, notificando a los interesados lo que corresponda.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Oiz

EXP. 18/231

En relación con la falta de contestación a dos denuncias presentadas, relativas a la ocupación particular de terrenos de titularidad vecinal y a la ilegalidad urbanística de dos viviendas:

- Recomendar al Ayuntamiento que dé contestación lo antes posible al escrito que el interesado presentó el 16 de octubre de 2017 en la oficina de correos de Doneztebe-Santesteban, dirigido a ese ayuntamiento, y que se adjunta a la presente recomendación.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/27

En relación con la falta de contestación a una denuncia formulada en relación con unas obras ejecutadas en los bajos de un edifico colindante, que comparte el patio de manzana con el edifico donde reside la autora de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a las solicitudes que le presenten dentro del plazo máximo legalmente establecido.

- Recomendar al Ayuntamiento, a la vista del tiempo transcurrido desde la presentación de la denuncia y de la posible existencia de problemas en la seguridad de las personas residentes en las viviendas que tienen acceso al patio de manzana referido en la queja, que realice la vista de inspección de las obras denunciadas a la mayor brevedad posible, ordenando a continuación las medidas que procedan.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza

EXP. 18/496

En relación con la falta de contestación a dos instancias presentadas por la autora de la queja, relativas al otorgamiento de una licencia de obras y a los perjuicios sufridos en su domicilio procedentes de unos focos de luz:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda, sin más dilación, a la entrega a la interesada de una copia de la licencia otorgada a su vecina colindante para la construcción de un asador en el patio o jardín, por tener la ciudadana derecho legal a dicha información.

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas que sean necesarias para garantizar el derecho de la autora de la queja a disfrutar de un domicilio libre de inmisiones contaminantes generadas por la iluminación proyectada por los focos situados en la calle Príncipe de Viana número 16.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Aranguren

EXP. 17/182

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento del Valle de Aranguren a una solicitud de certificado relativo a la ausencia de autorizaciones municipales para la actividad desarrollada en un inmueble de su propiedad, y por la falta de tramitación del consiguiente expediente por actividad ejecutada sin licencia:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes y peticiones de los ciudadanos, incluidas las presentadas por la sociedad mercantil autora de la queja.

- Recomendar al Ayuntamiento, en relación con las solicitudes presentadas por la citada mercantil, que:

1) Informe expresamente sobre la existencia o no de las licencias o autorizaciones otorgadas para la actividad a que se refieren sus solicitudes, facilitando copia de las mismas (sin perjuicio de preservar aquellos datos que sea pertinente, si hay causa para ello) o certificando su inexistencia; y

2) Valore si procede adoptar medidas de restauración de la legalidad en ejercicio de sus competencias, informando a la mercantil autora de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y al Concejo de Zaraquiegui

EXP. 18/566

En relación con la falta de devolución de la aportación inicial realizada en el momento de la constitución de la sociedad de Zariquiegui, con la falta de contestación a varias denuncias presentadas,

relativas a la ejecución de obras contrarias a la normativa urbanística vigente, y con la falta de contestación a un recurso potestativo de reposición interpuesto frente a la denegación de determinada información urbanística solicitada:

- Recomendar al Concejo que devuelva al interesado la aportación inicial de cien euros que realizó en el momento de darse de alta como beneficiario de la sociedad a que se refiere la queja y que dé contestación a los escritos que el autor de la queja presentó en relación con la devolución de dicho importe, así como por un cargo de ciento ochenta euros efectuado en su cuenta.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar las denuncias que presenten los ciudadanos en materia urbanística, notificando a los interesados lo que corresponda.

- Recomendar al Ayuntamiento que dé una copia de la documentación solicitada por el interesado, y que dé contestación, a la mayor brevedad posible, al recurso potestativo de reposición interpuesto por el autor de la queja.

No aceptada.

6.2.27. Vivienda

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 17/811

En relación con las filtraciones de agua que viene sufriendo en el interior de su domicilio, derivadas de un canalón que atraviesa viviendas protegidas adyacentes:

- Recomendar al Departamento que actúe de un modo preventivo, adelantándose a la producción de las filtraciones, en relación con el mantenimiento del canalón al que se refiere la queja, que se encuentra en un edificio de su propiedad.

Aceptada.

EXP. 18/141

En relación con el problema de humedades que padece el interesado en la vivienda protegida donde reside en régimen de alquiler, de titularidad de NASUVINSA:

- Sugerir al Departamento que, en cuanto Administración competente en la materia, y dotada de imparcialidad, elabore o encargue un nuevo informe o dictamen pericial, a fin de resolver objetivamente sobre la problemática denunciada y, si procede, determinar la adopción de las medidas correctoras que correspondan para resolverla.

Aceptada.

EXP. 18/223

En relación con las dificultades de la autora de la queja para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento:

- 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 valore establecer una subvención o prestación, si se quiere en coordinación con otras prestaciones existentes como puede ser la renta garantizada, con la que se facilite el pago del arrendamiento de una vivienda, ya sea libre o protegida, a los ciudadanos que presenten unas dificultades graves

de acceso a los programas actualmente establecidos para el acceso a viviendas en régimen de alquiler, y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad que les haga merecedores de dicha subvención o prestación.

Aceptada.

EXP. 18/335

En relación con las dificultades que tiene el interesado para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento:

- 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 valore establecer una subvención o prestación, si se quiere en coordinación con otras prestaciones existentes como puede ser la renta garantizada, con la que se facilite el pago del arrendamiento de una vivienda, ya sea libre o protegida, a los ciudadanos que presenten unas dificultades graves de acceso a los programas actualmente establecidos para el acceso a viviendas en régimen de alquiler, y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad que les haga merecedores de dicha subvención o prestación.

Aceptada.

EXP. 18/366

En relación con las dificultades que tiene el interesado para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento:

- 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 valore establecer una subvención o prestación, si se quiere en coordinación con otras prestaciones existentes como puede ser la renta garantizada, con la que se facilite el pago del arrendamiento de una vivienda, ya sea libre o protegida, a los ciudadanos que presenten unas dificultades graves de acceso a los programas actualmente establecidos para el acceso a viviendas en régimen de alquiler, y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad que les haga merecedores de dicha subvención o prestación.

Aceptada.

EXP. 18/387

En relación con las graves dificultades económicas por las que atraviesa debidas a la celebración de un contrato de compraventa de una vivienda de precio tasado y con su inminente desahucio:

- Recomendar al Departamento que analice si concurre actualmente una causa motivada de renuncia al contrato de compraventa de una vivienda protegida, suscrito por la interesada el 24 de junio de 2011.

No aceptada.

EXP. 18/392

En relación con las dificultades con las que se encuentran determinadas personas al intentar alquilar una vivienda donde residir:

- Sugerir al Departamento que siga adoptando medidas para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento (alquiler social), así como el establecimiento de una prestación con la que se facilite el pago del arrendamiento de una vivienda, ya sea libre o protegida, a los ciudadanos que presenten mayores dificultades específicas de acceso a los programas actualmente establecidos para el acceso a viviendas en régimen de alquiler.

Aceptada.

EXP. 18/444

En relación con el trato que le fue dispensado a la autora de la queja en el Servicio de Vivienda, en el marco de unas actuaciones relativas a la situación de la vivienda protegida de la que es arrendataria:

- Recordar al Departamento, en relación con las actuaciones de control en materia de vivienda protegida, el deber legal de observar un trato respetuoso y adecuado con los ciudadanos afectados, así como de atenderse a los principios de pertinencia y de proporcionalidad en dichas actuaciones.

Aceptada.

EXP. 18/633

En relación con la tramitación de un expediente sancionador por la presunta desocupación de la vivienda protegida del interesado:

- Recomendar al Departamento que archive el expediente sancionador incoado al autor de la queja por la presunta desocupación de su vivienda protegida, al no haber quedado acreditada dicha desocupación, y le devuelva las cantidades abonadas en concepto de pago de la sanción propuesta.

No aceptada.

EXP. 18/670

En relación con la situación de necesidad que padece la familia de la interesada, compuesta por dos adultos y cuatro hijos, todos ellos menores de edad, que carecen de una vivienda donde residir:

- Sugerir al Departamento que, en colaboración con el servicio social de base, se estudie 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 dos adultos y cuatro menores de edad, particularmente en lo que se refiere al acceso a una vivienda digna.

Aceptada.

AO 18/7/SN

En relación con los problemas a los que se enfrentan los ciudadanos al acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento y la insuficiencia del sistema público de alquiler para dar una respuesta inmediata a aquellas personas que se encuentran en unas circunstancias específicas de dificultad socioeconómica y que demandan el acceso urgente a una vivienda:

- Sugerir al Departamento que valore establecer una prestación, si se quiere en coordinación con otras prestaciones existentes como puede ser la renta garantizada, con la que se facilite el pago del arrendamiento de una vivienda, ya sea libre o protegida, a los ciudadanos que presenten mayores dificultades específicas de acceso a los programas actual-

mente establecidos para el acceso a viviendas en régimen de alquiler, y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad que les haga merecedores de dicha prestación.

Aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales y NASUVINSA

EXP. 18/75

En relación con la excesiva demora en la entrega de la vivienda de protección oficial que adquirió en diciembre de 2014:

- Recomendar al Departamento que, en los casos en los que se solicite una prórroga del plazo máximo de treinta y seis meses para la terminación de las obras de construcción de viviendas protegidas, valore las circunstancias concurrentes en cada caso concreto con el fin de modular el plazo máximo de dieciocho meses de prórroga reglamentariamente establecido.

- Recomendar a la sociedad pública que, en la medida de lo posible, respete los plazos máximos de entrega de las viviendas que promueva, evitando la solicitud de prórrogas a dicho plazos, dados los perjuicios que se pueden ocasionar a los adjudicatarios de dichas viviendas.

Aceptada.

EXP. 18/595

En relación con un deficiente aislamiento de una vivienda protegida (vivienda de precio tasado), de la que la interesada fue adjudicataria en 2009:

- Sugerir al Departamento y a la sociedad pública que acepten la petición que se formula en la queja, tendente a que se realice un estudio técnico del aislamiento de la vivienda donde reside la interesada, a fin de comprobar que el mismo se acomoda a la legalidad y a los estándares constructivos exigibles, y, en función de su resultado, que se adopten las medidas correctoras correspondientes.

No aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales y al Ayuntamiento de Allín-Allin

EXP. 18/195

En relación con el arrendamiento de una bajera como vivienda sin que dicho inmueble cuente con la correspondiente cédula de habitabilidad, así como con la realización de unas obras en el interior de la mencionada bajera sin tener concedida previamente la licencia urbanística:

- Recordar al Departamento el deber legal de actuar ante las denuncias que le presenten los ciudadanos en relación con el arrendamiento como viviendas de inmuebles que no cumplen con las condiciones objetivas de habitabilidad.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de actuar ante las denuncias que le presenten los ciudadanos en relación con la realización de obras en un inmueble, sin la correspondiente licencia urbanística, conforme a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata

EXP. 18/419

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento a una solicitud de llevar a cabo trabajos

de limpieza y reparación de una vivienda de alquiler social, en cumplimiento de sus obligaciones como arrendador:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver sobre las peticiones que le formulen los ciudadanos en materias de su competencia, incluidas las reclamaciones del autor de la queja, interpuestas como arrendatario de una vivienda social de titularidad de la entidad local.

- Recomendar al Ayuntamiento que atienda las reclamaciones del interesado y que adopte las medidas que correspondan para garantizar el uso de la vivienda arrendada en adecuadas condiciones.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 17/798

En relación con las dificultares de una familia para acceder a una vivienda municipal de emergencia habitacional del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, por no cumplir el requisito de empadronamiento:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie 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 seis miembros y con importantes carencias económicas, como la del caso, y de que pueda dispensarse el requisito de residencia durante los dos años inmediatamente anteriores.

Aceptada.

EXP. 18/393

En relación con las dificultades con las que se encuentran determinadas personas al intentar alquilar una vivienda donde residir y la lentitud con la que se estaría desarrollando la rehabilitación de las viviendas de propiedad municipal:

- Sugerir al Ayuntamiento que siga adoptando las medidas necesarias para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento (alquiler social), propiedad del ayuntamiento.

Aceptada.

EXP. 18/432

En relación con la necesidad de una ayuda social que precisan los interesados, por la carencia de ingresos que padecen, las enfermedades de uno de ellos y su inminente desalojo de una nave industrial que han venido ocupando:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore conceder una vivienda municipal para situaciones de emergencia habitacional a los autores de la queja, así como tramitar la solicitud de la renta garantizada que se reclama en la misma (para la segunda persona de las mencionadas).

No aceptada.

EXP. 18/639

En relación con la necesidad perentoria de vivienda que padecen dos personas de edad superior a sesenta años, que han venido residiendo en una vivienda compartida, en régimen de arrendamiento:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore establecer una prestación o ayuda económica para el arrendamiento de viviendas en situaciones de emergencia, destinada a atender casos como el expuesto en la queja, con carácter complementario a lo previsto en la Ordenanza de Acceso y Uti-

lización de Viviendas Municipales para situaciones de Emergencia Habitacional, en supuestos de insuficiencia de viviendas municipales disponibles.

No aceptada.

EXP. 18/781

En relación con la necesidad del autor de la queja de una vivienda adecuada para sus necesidades familiares:

- Sugerir al Ayuntamiento 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 (alquiler social) propiedad del ayuntamiento.

- Sugerir al Ayuntamiento que intensifique las actuaciones necesarias para asegurar el acceso del autor de la queja a una vivienda adecuada a sus necesidades, ya sea mediante la adjudicación de una vivienda incluida en el parque residencial que gestiona el ayuntamiento para las situaciones de emergencia habitacional, ya sea mediante la concesión de una subvención destinada a la subsidiación del alquiler de una vivienda del Programa Provivienda.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Valtierra

EXP. 17/820

En relación con las filtraciones de agua sufridas en la cueva de la que es usufructuario, derivadas de la falta de conservación de un terreno municipal:

- Recordar al Ayuntamiento, como titular de la parcela donde se ubica la cueva y el monte comunal, que vele por el mantenimiento de las condiciones de seguridad y salubridad de estos terrenos.

No aceptada.

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 2018, como aquellas de años anteriores que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2017.

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 Orkoien	12	12	0	100,00%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	6	6	0	100,00%
Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain	3	3	0	100,00%
Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Allín-Allin	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Baztan	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Buñuel	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Esteribar	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Lumbier	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Allo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Atetz-Atez	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Berbinzana	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Bertizarana	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cirauqui-Zirauki	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Corella	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Etxarri Aranatz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Goñi	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Guirguillano	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Irurtzun	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Izagaondoa	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Galar	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lodosa	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lónguida-Longida	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Milagro	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Monreal	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Murchante	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Obanos	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Oiz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Petilla de Aragón	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de San Adrián	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sartaguda	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Torres del Río	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villava-Atarrabia	1	1	0	100,00%

ADMINISTRACIÓN	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Concejo de Berasáin-Beratsain	1	1	0	100,00%
Concejo de Beruete	1	1	0	100,00%
Concejo de Echávarri	1	1	0	100,00%
Concejo de Figarol	1	1	0	100,00%
Concejo de Guelbenzu-Gelbentzu	1	1	0	100,00%
Concejo de Tajonar-Taxoare	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Mairaga	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base del Valle del Queiles	1	1	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	21	16	5	76,19%
Ayuntamiento de Ablitas	4	3	1	75,00%
Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia	4	3	1	75,00%
Ayuntamiento de Burlada-Burlata	7	5	2	71,43%
Ayuntamiento de Estella-Lizarra	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Huarte-Uharte	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar	3	2	1	66,67%
Departamento de Derechos Sociales	55	36	19	65,45%
Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	35	20	15	57,14%
Departamento de Desarrollo Económico	21	12	9	57,14%
Universidad Pública de Navarra	4	2	2	50,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	49	24	25	48,98%
Ayuntamiento de Tudela	7	3	4	42,86%
Ayuntamiento del Valle de Aranguren	5	2	3	40,00%
Departamento de Salud	53	18	35	33,96%
Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua	3	1	2	33,33%
Departamento de Hacienda y Política Financiera	15	5	10	33,33%
Departamento de Educación	82	27	55	32,93%
Ayuntamiento de Abárzuza-Abartzuza	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Barañáin-Barañain	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Murillo el Fruto	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Valtierra	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento del Valle de Ollo-Ollaran	1	0	1	0,00%
Concejo de Arre	1	0	1	0,00%

ADMINISTRACIÓN	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Concejo de Errotz	1	0	1	0,00%
Concejo de Esparza de Galar	1	0	1	0,00%
Concejo de Galbarra	1	0	1	0,00%
Concejo de Rada	1	0	1	0,00%
Concejo de Ustés	1	0	1	0,00%
Concejo de Zariquiegui	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de la Ribera	1	0	1	0,00%
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de Irati	1	0	1	0,00%
Colegio de Abogados de Pamplona	2	0	2	0,00%
Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti	3	0	3	0,00%
Total año 2018	**469**	**256**	**213**	**54,58%**

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 2018, tanto en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

MATERIAS	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Bienes de las Administraciones públicas	5	5	0	100,00%
Transparencia y participación ciudadana	5	5	0	100,00%
Funcionamiento de las entidades locales	2	2	0	100,00%
Energía	1	1	0	100,00%
Protección de datos personales	1	1	0	100,00%
Seguridad social	1	1	0	100,00%
Medio ambiente	48	38	10	79,17%
Euskera	29	21	8	72,41%
Urbanismo	17	12	5	70,59%
Vivienda	24	16	8	66,67%
Seguridad ciudadana	6	4	2	66,67%
Trabajo	3	2	1	66,67%
Bienestar social	48	31	17	64,58%
Obras públicas	11	7	4	63,64%
Servicios públicos	11	7	4	63,64%
Agricultura	9	5	4	55,56%

MATERIAS	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Educación	49	23	26	46,94%
Tráfico	27	12	15	44,44%
Sanidad	33	14	19	42,42%
Hacienda	26	10	16	38,46%
Acceso a un empleo público	53	20	33	37,74%
Función pública	46	16	30	34,78%
Consumo	3	1	2	33,33%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	7	2	5	28,57%
Deporte	1	0	1	0,00%
Turismo	1	0	1	0,00%
Justicia	2	0	2	0,00%
TOTAL	**469**	**256**	**213**	**54,58%**

capitulo 7

informes y comparecencias parlamentarias

7.1. INTRODUCCIÓN.

Durante el año 2018, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció en el Parlamento de Navarra en dos ocasiones.

7.2. COMPARECENCIAS.

7.2.1. Exposición oral del resumen del Informe Anual correspondiente al año 2017 en la Comisión de Régimen Foral.

El 23 de mayo de 2018 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe Anual correspondiente al año 2017 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:

https://www.parlamentodenavarra.es/es/videoteca/comparecencia-del-defensor-del-pueblo-de-navarra-informe-anual-2017

7.2.2. Exposición oral del resumen del Informe Anual correspondiente al año 2017 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

EEl 14 de junio de 2018 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe Anual correspondiente al año 2017 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.

https://www.parlamentodenavarra.es/es/videoteca/115-sesi%C3%B3n-112

capitulo 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 2018, 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 notable 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 18/6: 7 reiteros a peticiones de información.

  Q16/530: 3 reiteros a peticiones de información.

  Q17/232: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

  Q18/275: 3 reiteros a peticiones de información.

- **Departamento de Educación:**

  Q16/247: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

  Q18/170: 3 reiteros a peticiones de información.

  Q18/481: 4 reiteros a peticiones de información.

  Q18/571: 3 reiteros a peticiones de información.

  Q18/579: 3 reiteros a peticiones de información.

- **Departamento de Salud:**

  Q17/738: 3 reiteros a peticiones de información.

  Q18/235: 4 reiteros a peticiones de información.

  Q18/420: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

  Q18/567: 3 reiteros a peticiones de información.

- **Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz**

  Q17/512: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

- **Ayuntamiento de Castejón:**

  Q18/541: 5 reiteros a peticiones de información.

- **Ayuntamiento de la Cendea de Cizur:**

  Q17/762: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

- **Ayuntamiento de Corella.**

  Q17/615: 5 reiteros a peticiones de información.

- **Ayuntamiento de Huarte-Uharte:**

  Q18/64: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

- **Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz):**

  Q18/569: 3 reiteros a peticiones de información.

- **Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.**

  Q17/662: 4 reiteros a peticiones de información.

  Q17/681: 3 reiteros a peticiones de información.

  Q17/692: 3 reiteros a peticiones de información.

  Q18/22: 3 reiteros a peticiones de información.

  Q18/25: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

  Q18/283: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

- **Ayuntamiento de Tudela:**

  Q18/3: 4 reiteros a peticiones de información y 5 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

- **Ayuntamiento de Villava-Atarrabia:**

  Q17/758: 4 reiteros a peticiones de información.

- **Ayuntamiento de Zabalza-Zabaltza:**

  Q18/611: 3 reiteros a peticiones de información.

- **Concejo de Arraiza:**

  Q18/611: 4 reiteros a peticiones de información.

- **Mancomunidad para la gestión de residuos sólidos urbanos de Irati:**

  Q17/685: 3 reiteros a peticiones de información.

- **Mancomunidad de la Ribera:**

  Q17/816: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

capitulo 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 y ciudadanas 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 la ciudadanía, en las que esta expone 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 y ciudadanas.

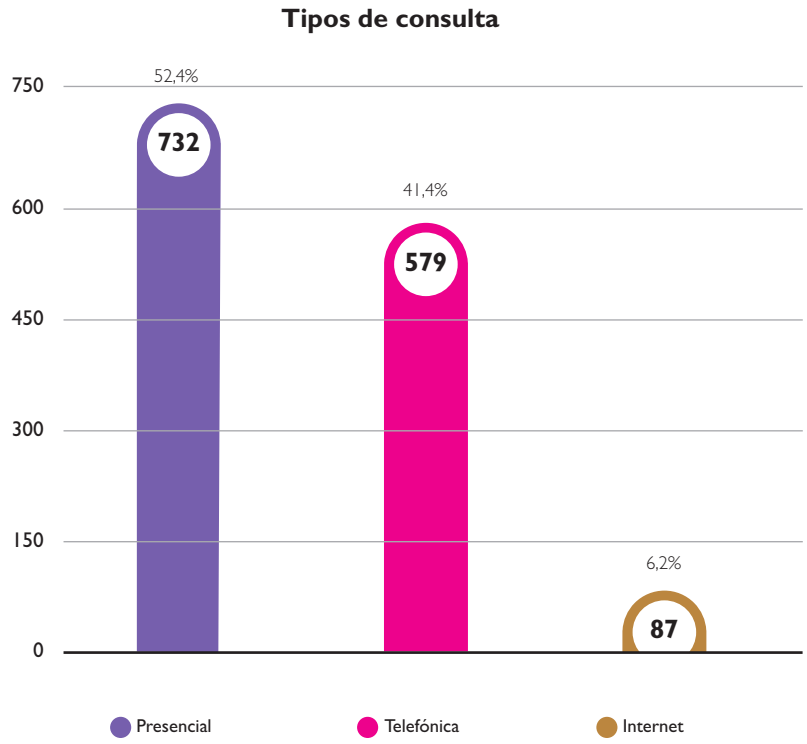
En 2018, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a **1.398** consultas.

De estas, 1.367 fueron individuales. El resto, 31, se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con personalidad jurídica o grupos organizados de personas.

En el 52,36% de las consultas, la formulación se realizó de manera personal y directa en la sede de la institución (732), 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 41,42% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (579).

Un 6,22% de las consultas se hizo a través de internet (87).



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	242	17,31%
Educación	117	8,37%
Vivienda	112	8,01%
Hacienda	95	6,80%
Sanidad	90	6,44%
Justicia	85	6,08%
Acceso a un empleo público	69	4,94%
Seguridad Social	60	4,29%
Consumo	54	3,86%
Medio ambiente	54	3,86%
Función pública	43	3,08%
Responsabilidad patrimonial	39	2,79%
Seguridad ciudadana	38	2,72%
Tráfico y seguridad vial	38	2,72%
Trabajo	37	2,65%
Servicios públicos	36	2,58%
Urbanismo	35	2,50%
Obras públicas	32	2,29%
Agricultura	19	1,36%
Extranjería	16	1,14%
Protección de datos personales	15	1,07%
Transparencia y derecho de acceso a la información pública	12	0,86%
Deporte	12	0,86%
Bienes de las Administraciones públicas	11	0,79%
Turismo	8	0,57%
Funcionamiento de las entidades locales	7	0,50%
Memoria histórica	7	0,50%
Derecho Civil Foral de Navarra	5	0,36%
Euskera	3	0,21%
Contratos públicos	3	0,21%
Participación ciudadana	2	0,14%
Cultura	1	0,07%
Asociaciones y fundaciones	1	0,07%
TOTAL	**1.398**	**100,00%**

Como puede verse, el mayor número de consultas versó sobre bienestar social (17,31%). Le siguen las materias de educación (8,37%) y vivienda (8,01%).

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 242 consultas realizadas:

Submaterias	Nº	Temas	Nº	%
Menores	41	Protección	31	12,81%
		Adopción y acogimiento	6	2,48%
		Otras	4	1,65%
Tercera edad	40	Atención domiciliaria	20	8,26%
		Centros y residencias	13	5,37%
		Pensiones asistenciales	5	2,07%
		Ayudas	1	0,41%
		Otras	1	0,41%
Discapacidad	30	Ayudas	11	4,55%
		Funcionamiento centros ocupacionales	4	1,65%
		Atención sociosanitaria salud mental	2	0,83%
		Transporte	2	0,83%
		Accesibilidad	1	0,41%
		Otras	10	4,13%
Mujer	9	Violencia de género	9	3,72%
Otros	122	Pobreza y exclusión social	59	24,38%
		Tutelaje	36	14,88%
		Ayudas a la familia y conciliación	10	4,13%
		Otras ayudas	9	3,72%
		Asistencia social	8	3,31%
TOTAL	**242**	**TOTAL**	**242**	**100,00%**

En su conjunto, la pobreza y exclusión social (24,38% sobre el total de consultas de bienestar social), en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, el tutelaje (14,88%) y la protección de menores (12,81%), son las cuestiones sobre las que más consultas se han realizado.

En exclusión social, las consultas versaron en su mayoría sobre las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social (24,38% 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.

Las consultas sobre el ejercicio de la tutela por el Gobierno de Navarra se refirieron, fundamentalmente, a la asignación económica a los tutelados, y a la falta de transparencia en la gestión de los recursos económicos de estos, así como a la insuficiencia de ayudas destinadas a propiciar la conciliación familiar, tales como las previstas para las familias monoparentales o para el cuidado de familiares.

En menores de edad, la mayoría de las consultas se refirió a supuestos de desprotección (75,61% 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 la actuación de una Entidad Colaboradora en Adopción Internacional (ECAI) que le tramitaba un procedimiento de adopción de una menor en India. Pese a que dicha adopción llegó a constituirse jurídicamente, la ECAI no le facilitó una solución a los problemas que se produjeron con la menor durante su estancia en este país, los cuales determinaron que su adopción y su traslado a España devinieran inviables.

En otra consulta, una ciudadana manifestaba que estaba tramitando un procedimiento de adopción, habiendo resultado favorable su valoración de idoneidad para la misma. Dado que había previsión de que el procedimiento aún pudiera demorarse tres años, se encontraba interesada en el acogimiento familiar. Sin embargo, se le había indicado la incompatibilidad de ambas figuras, circunstancia que, a su juicio, carecía de sentido en su caso, por cuanto ya posee un certificado de idoneidad y la adopción va a tardar en materializarse.

El acogimiento también fue objeto de consulta, como la realizada por una ciudadana española de origen congolés, que solicitaba información ante la negativa de las autoridades italianas de hacer efectivo el acogimiento de su sobrina, de nacionalidad congolesa y que había llegado a Catania (Italia) en patera, por no considerar probado de manera fehaciente el origen congolés de la menor y el vínculo familiar.

En personas mayores, la mayor parte de las consultas versó sobre la atención domiciliaria (8,26% sobre el total de consultas de tercera edad) y sobre el ingreso y las condiciones de estancia en centros y residencias para la tercera edad (5,37%). También han sido objeto de consultas los requisitos de concesión de pensiones asistenciales, tales como la pensión no contributiva de jubilación.

En discapacidad, predominaron las consultas sobre la insuficiencia de ayudas a la discapacidad y enfermedad mental, apuntando a la escasez o inexistencia de las mismas, como la formulada por una ciudadana de 78 años cuya hija sordociega de 56 años, a quien, además, se le había denegado la gran dependencia, percibía una ayuda mensual que le resultaba insuficiente, pues no le permitía afrontar la asistencia continua que su madre, por su avanzada edad y condición física, ya no podía proporcionarle. En materia de accesibilidad, se pusieron de manifiesto, entre otras cuestiones, las dificultades que padecen las personas usuarias de sillas de ruedas en el acceso al transporte interurbano de Navarra, en la medida en que los autobuses que cubren las rutas

no disponen, en general, de los mecanismos necesarios que permitan su acceso, siéndoles únicamente ofrecido el servicio en horarios determinados. Además, varias consultas tenían por objeto la disconformidad con el grado de discapacidad reconocido por el Gobierno de Navarra.

En el área de la mujer, se recibieron consultas relacionadas con las medidas de protección a mujeres que han sufrido violencia de género. En una de ellas, la mujer ponía de manifiesto la necesidad de equiparar los perros de asistencia en materia de violencia de género a los perros guía de personas con discapacidad, en lo que al acceso y acompañamiento en lugares públicos se refiere. En otra, la mujer solicitaba ayuda y asesoramiento ante el archivo de todo procedimiento judicial iniciado por los continuos episodios de agresión y acoso que venía sufriendo por parte de su expareja.

2 Educación.

En cuanto a la educación, el mayor número de consultas se refirieron a:

- La aplicación de los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares y a escuelas infantiles (25,64% del total de las consultas relativas a educación).
- La escasa oferta de plazas de Formación Profesional (19,66%).
- La denegación de becas y ayudas, las dificultades a su acceso, o las peticiones administrativas de su reingreso (17,09%), destacando las referidas al comedor y al transporte escolar.
- 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 (8,55%).
- La evaluación de exámenes y la decisión de los centros de no promocionar de curso escolar (8,55%).
- La aplicación de los criterios de admisión para el acceso a escuelas de música y centros oficiales de idiomas (6,84%).
- La homologación de títulos universitarios, la convalidación y reconocimiento de asignaturas (5,13%).

También se formularon tres consultas relacionadas con la implantación del programa educativo Skolae.

3 Vivienda.

La mayor parte de las consultas sobre vivienda versó sobre:

- Las ayudas para acceder a una vivienda de protección oficial (19,64%).
- La dificultad existente en el acceso a la vivienda (17,86%).
- Los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial (13,39%).
- -os defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial (12,50%).
- La existencia de problemas en la convivencia entre vecinos.

4 Hacienda.

En materia de hacienda, el mayor número de consultas versó sobre los tributos de la Comunidad Foral de Navarra y los tributos locales. Entre ambos, alcanzan el 91,58% de las consultas en esta materia.

En relación con los tributos de la Comunidad Foral, tras conocerse la Sentencia del Tribunal Supremo

1462/2018, de 3 de octubre, resolutoria de un recurso de casación referente a la exención en el IRPF de la prestación por maternidad, hubo cuatro consultas sobre la posible devolución por la Hacienda Foral de Navarra de las cantidades tributadas en concepto de las prestaciones de maternidad y paternidad en el impuesto sobre la renta de las personas físicas. Asimismo, en lo que respecta a este impuesto, ha sido objeto de consulta diversas liquidaciones efectuadas.

En lo que se refiere a los tributos locales, predominaron las consultas sobre la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, sobre la falta de actualización del catastro y sobre modificaciones catastrales.

También hay consultas acerca de:

- La inclusión en el listado de deudores del Gobierno de Navarra.
- La configuración de los presupuestos municipales.

5 Sanidad.

La mayor parte de las consultas sobre vivienda versó En esta materia, el mayor número de consultas se refirieron a:

- La asistencia médica en general (27,78%).
- Las demoras en la atención sanitaria y listas de espera (16,67%).
- Las prestaciones complementarias y la financiación de prestaciones farmacéuticas.
- La atención en la unidad de salud mental, incluida la infantil, así como en las unidades de pediatría y oncología.
- El servicio de transporte sanitario.
- 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...).

6 Justicia.

Los principales asuntos objeto de consulta en justicia se centraron en:

- La disconformidad con la actuación de los abogados, procuradores y colegios profesionales (34,12%).
- Los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita (20,00%).
- La falta de ejecución de sentencias (15,29%).
- La dilación de los procesos judiciales.
- La disconformidad con la actuación de los registros, en especial, por la denegación de inscripciones en los mismos.
- La falta de acceso a documentación contenida en expedientes judiciales.
- El procedimiento de incapacitación y de remoción del tutor legal.
- La resolución de conflictos a través de la mediación.

7 Acceso a un empleo público.

En acceso a un empleo público, las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- Las convocatorias para la provisión de puestos de empleo público.

- 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 restrictivos, al impedir a personas con titulaciones universitarias poder concurrir en una convocatoria en la que se exige una titulación de formación profesional específica.

- La valoración de los méritos en las convocatorias de empleo público. En unos casos, por exceso de puntuación, como la que puede obtener el personal auxiliar de geriatría, con respecto a la otorgada al personal del Servicio de Atención Domiciliaria, pese a ser requerido, en muchas ocasiones, un superior nivel de responsabilidad en un domicilio que en una residencia; y, en otros, por defecto de puntación, al no computar, por ejemplo, en la convocatoria para puesto de técnico de emergencias sanitarias, los servicios prestados en el sector privado.

- Las dificultades para hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades que asiste a las personas con discapacidad en el acceso a un empleo público.

8 Seguridad social.

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- La disconformidad con la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad (51,67%).

- La disconformidad con la cuantía de las pensiones percibidas y el carácter embargable de las mismas (15,00%).

- La falta de reconocimiento, la denegación o la supresión de derecho a la prestación.

- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas.

9 Consumo.

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los consumidores, fundamentalmente frente a las entidades bancarias, las compañías aseguradoras, las compañías de teléfono, de electricidad y de gas.

10 Medio ambiente.

En esta materia, la gran mayoría de consultas realizadas se centró en la contaminación acústica, en particular, por los ruidos que padecen los ciudadanos y ciudadanas en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas (40,74%).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Actividades clasificadas.

- Tratamiento de residuos.

- Cotos de caza y pesca, y obtención de licencias.

- Protección de la fauna y flora.

- Perjuicios derivados de campos electromagnéticos y de bases de telefonía móvil.

11 Función pública.

Las consultas de esta materia versaron, principalmente, sobre:

- La movilidad y carrera administrativa. Concursos de traslados (44,19%).
- La falta de reconocimiento de los derechos de los y las empleadas al servicio de la Administración pública (permisos, conciliación...) (37,21%).
- El régimen retributivo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- En particular, el abono de un complemento específico a todo el personal de las Policías de Navarra.
- La falta de reconocimiento al personal que integra el Montepío de Funcionarios del Gobierno de Navarra, de la compatibilidad de la pensión de jubilación con el ejercicio de una actividad laboral, recibiendo así el mismo tratamiento que los funcionarios sujetos al régimen general de la Seguridad Social.

12 Responsabilidad patrimonial.

La mayoría de las consultas realizadas sobre responsabilidad patrimonial (76,32%) derivó del funcionamiento de los servicios públicos, como, por ejemplo, los daños sufridos en accidentes en la vía pública o en el servicio de transporte público comarcal.

Por otro lado, el restante 23,68% versó sobre reclamaciones de responsabilidad patrimonial como consecuencia de una negligente atención sanitaria.

13 Seguridad ciudadana.

En seguridad ciudadana, más de la mitad de las consultas tuvieron como objeto la legalidad o ilegalidad de algunas actuaciones policiales (68,42%).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Cuestiones de orden público.
- La Administración penitenciaria y el régimen de derechos de personas sometidas a la legislación penitenciaria.
- Juegos y espectáculos, como, por ejemplo, la referida al riesgo que entraña para los jóvenes la apertura de salones de juego.

14 Tráfico y seguridad vial.

La mayoría de las consultas en esta materia se plantearon sobre:

- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico (sanciones, multas, embargos...) (44,74%).
- La seguridad vial (15,79%), como, por ejemplo, el riesgo que supone el tránsito de camiones por el puerto de Belate.
- La disconformidad con la normativa reguladora de los estacionamientos reservados para personas con discapacidad.
- Cabe resaltar las consultas sobre:
- La disconformidad con la retirada por la grúa de los vehículos estacionados correctamente, pero sin tique habilitante para ello.
- Las largas esperas y colapsos en el servicio de inspección técnica de vehículos (ITV).

- La falta de autorización, tras la implantación del Plan de Amabilización del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, para acceder a plazas de garaje a través de calles de acceso restringido.

15 Trabajo.

La mayoría de las consultas sobre trabajo se refirieron fundamentalmente a:

- La suspensión, devolución y sanción de las prestaciones por desempleo.
- La imposibilidad de realizar cursos para personas en desempleo.
- Las ayudas al empleo, como, por ejemplo, las destinadas a facilitar el acceso al empleo al colectivo de personas mayores de 45 años.
- La siniestralidad laboral.
- Aspectos relacionados con la finalización de los contratos laborales (despidos improcedentes, pago de finiquitos...).

16 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, la implantación de líneas de transporte público, la necesidad de disponer de más ordenadores en el Civivox del barrio de Iturrama de Pamplona-Iruña, el reducido horario de apertura de la oficina de correos de Orkoien o el funcionamiento de una máquina quitanieves.

17 Urbanismo.

En urbanismo, los ciudadanos y ciudadanas solicitaron información sobre:

- La intervención en la edificación y usos del suelo y edificaciones (licencias, autorizaciones administrativas, etcétera) (51,43% del total de las consultas sobre urbanismo).
- La ejecución del planeamiento.
- El régimen urbanístico del suelo, en especial, las valoraciones de parcelas y el deber de conservación que tienen los propietarios de terrenos y construcciones de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habilitabilidad.
- La configuración del planeamiento.
- Los realojos urbanísticos.

18 Obras públicas.

Destacaron las consultas sobre la obligación de la Administración competente de conservar y mantener las infraestructuras (40,63%), sobre todo en la limpieza de caminos y en la pavimentación de calles y carreteras.

También se efectuaron consultas en relación con la determinación del justiprecio de parcelas objeto de procesos de expropiación forzosa.

19 Agricultura.

En agricultura, las consultas se formularon sobre:

- Las concentraciones parcelarias (31,58%).
- La adjudicación de aprovechamientos comunales (21,05%).
- Los regadíos.

- La denegación de ayudas destinadas a propiciar la primera instalación de jóvenes agricultores y la agricultura ecológica.

- La supresión del actual sistema de comunicación a la Administración del traslado de animales, consistente en la utilización de documentos (autoguías), sustituyéndolo por otro telemático.

20 Extranjería.

En esta materia, destacaron las consultas sobre los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad y permisos de residencia, así como sobre la demora en la resolución de los expedientes de solicitud incoados.

21 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 tuvieron como objeto:

- La solicitud de cancelación de antecedentes policiales.

- El acceso de los progenitores a los informes de evaluación psicopedagógicos elaborados por orientadores en los centros escolares.

- La utilización en la prensa de datos personales de menores sin consentimiento.

- La identificación en una resolución de concesión de becas, con nombre, apellidos y número de DNI, de quienes no han resultado becados.

- Cuestiones relativas al nuevo Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.

- El acceso a datos de filiación.

- El acceso a historiales clínicos.

22 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 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, 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:

- La falta de publicación de acuerdos municipales en los tablones de anuncios.

- El acceso a una copia del seguro contratado por una entidad local para dar cobertura de su personal.

- La falta de contestación a solicitudes de información pública o la denegación de acceso a la misma.

23 Deporte.

Las consultas en deporte versaron sobre:

- La utilización, adecuación y mantenimiento de instalaciones deportivas.

- El establecimiento de diferentes cuotas a empadronados y no empadronados para la utilización de instalaciones deportivas.

- El derecho de las mujeres de acceder a equipos de fútbol masculinos.

- La calificación como deportista de alto rendimiento.

- La inadmisión en actividades deportivas municipales.

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, la colocación, sin previo aviso, del tablón de anuncios municipal en una fachada de su propiedad, la utilización de un aprisco o la denegación de realizar una práctica deportiva con airsoft en una parcela comunal que linda con un coto de caza.

25 Turismo.

Las consultas de turismo trataron sobre la normativa reguladora de viviendas de uso turístico en Pamplona-Iruña, la aprobación unilateral por la entidad local de las tarifas correspondientes a un contrato de explotación turística, o la inclusión de una cláusula en el contrato de la gestión de la Oficina de Turismo de Pamplona que impide a las empresas adjudicatarias ofrecer, a título de empresa, visitas guiadas a la ciudad.

26 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 refirió a:

- La falta de notificación de la celebración de sesiones plenarias municipales.

- La denegación de la notificación mediante correo electrónico de las convocatorias de las sesiones públicas de la entidad local.

- Actuaciones concretas de funcionarios o autoridades.

27 Memoria histórica.

Las consultas en esta materia versaron sobre:

- Un requerimiento de retirada de un escudo de Navarra con la cruz laureada de San Fernando que se encontraba en una parcela de su propiedad.

- La falta de reconocimiento y abono a los causahabientes de un trabajador de una entidad local, fusilado durante la Guerra Civil Española, de varias prestaciones derivadas de las labores desempeñadas.

- La falta de reconocimiento de una ayuda por haber sido víctima de la explosión de una bomba militar en las inmediaciones del Fuerte de San Cristóbal.

- La denegación de la colocación de un monolito en conmemoración de las personas fusiladas en la fosa de La Tejería en Monreal-Elo.

28 Derecho Civil Foral de Navarra.

Con respecto al Derecho Civil Foral de Navarra, se formularon consultas sobre el régimen de las capitulaciones matrimoniales, la capacidad de testar en Navarra, y el derecho de servidumbre de luces y vistas.

29 Euskera.

En la materia de euskera, las consultas versaron sobre:

- La escasez de plazas con modelo de euskera en las escuelas infantiles municipales.
- La disconformidad con la valoración otorgada al euskera en convocatorias de empleo público.
- La escasez de personal en dependencias de la Administración pública de Navarra que dispense atención en euskera.

30 Contratos públicos.

En materia de contratación pública, las consultas se plantearon, principalmente, sobre la nueva Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de contratos públicos.

31 Participación ciudadana.

Las consultas versaron sobre la convocatoria de una consulta popular para la celebración de suelta de vaquillas en fiestas, y la falta de celebración de una consulta popular para la ejecución de un proyecto de cubrición de una plaza-frontón.

32 Cultura.

La consulta versó acerca de la gestión de un festival de danza, tras cuya celebración se adoptó la decisión de no continuar con la dirección artística del mismo, lo que repercutió en que se viera menoscabado el prestigio profesional del personal.

33 Asociaciones y fundaciones.

La consulta se formuló por la expulsión de una ciudadana de una fundación, la cual la consideró injusta y desproporcionada.

9.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL.

Durante el año 2018, 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.	Q18/89 y otras
Amnistía Internacional en Navarra	G18/29
APYMA Gosarri-Escuelas Infantiles del Valle de Egüés	Q18/793
Asociación de afectados por campos electromagnéticos de Navarra	Q18/265
Asociación gitana Chachipen Gaz Kaló	Q18/44
Asociación Gurelur-Fondo Navarro para la protección del medio natural	Q18/378 y otras
Asociación Salhaketa Nafarroa	Q18/267
Asociación Pro Parque Ripa Sur de Beloso	Q18/905
Asociación Salvemos el Ega-Ega Bizirik	Q18/570
Asociación Zona Media por el Tren-Erdi Aldea Trenaren Alde	Q18/710
Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF)	Q18/374
Colectivo de afectados por las listas preferentes 2016	Q18/776

Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra (CERMIN).	Q18/558
Comunidad de vecinos de edificio Coprodena de Tudela	Q18/3
Comunidad de vecinos de la calle Navarrería nº 19 de Pamplona-Iruña	Q18/228
Comunidad de vecinos de la calle Tajonar nº 57 de Pamplona-Iruña	Q18/305
Comunidad de vecinos de la calle Río Salado, nº 11 de Pamplona-Iruña	Q18/351
Comunidad de vecinos calle Emiliana Zubeldia 1, Artica 32 y travesía Padre Tomás Burgui 15 y 17 de Pamplona-Iruña	Q18/358
Consejo Escolar en Navarra.	G18/27
FACUA Consumidores en Acción.	Q18/447 y otras
Federación de Empleados de los Servicios Públicos (FESP) de UGT Navarra.	Q18/770
Foro social para impulsar el proceso de paz	G18/23
Fundación Behatokia–Observatorio de derechos lingüísticos	Q18/114 y otras
Fundación Caja Navarra	G18/16
Grupo de padres y madres afectados por la ratio máximo de 25 alumnos	Q18/45
Grupo de padres y madres del Colegio Público Buztintxuri	Q18/849
Grupo de familias por la revisión de la Resolución de la jornada continua/flexible.	Q18/529
Grupo Independiente de Madres de Navarra "Que nos quiten lo bailao pero no lo tributao"	Q18/779
Grupo de vecinos del Concejo de Esparza de Galar	Q18/264
Grupo de secretarios e interventores de Navarra	Q18/824
Grupo de ganaderos y alcaldes de municipios ganaderos	Q18/790
Iruñerriko Plataforma 8.80 de la Comarca de Pamplona	Q18/893
Maestras interinas de educación infantil en Navarra	Q18/792
Médicos del Mundo	Q18/147
Padres y Madres de los detenidos de Altsasu-Alsasua.	
Plataforma de afectados por Hipotecas del Casco Viejo Pamplona-Iruña.	Q18/392 y otras
Plataforma de docentes interinos de Navarra	Q18/411
Plataforma Papeles y derechos Denontzat	Q18/147
Plataforma Pro derechos del Nacimiento	G18/25
Sindicato AFAPNA.	Q18/55 y otras
Sindicato independiente ANPE	Q18/806
Sindicato CSIF Navarra-Central sindical independiente de funcionarios	Q18/374
Sindicato Personal Administrativo de Administraciones Públicas (SPA)	Q18/190 y otras
Sindicato de Auxiliares Técnicos de Enfermería de Navarra.	Q18/255
Sindicato de Riegos de la Comunidad de Regantes de Cadreita	Q18/150
Sindicato de la Policía Foral CSI-F/SPF	Q18/620
Sección sindical de Policía Foral del sindicato de CCOO	
SOS Racismo-SOS Arrazakeria Nafarroa	Q18/147 y otras
UNICEF Navarra-Fondo de Naciones Unidas para la Infancia.	

capitulo 10

participación del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo de Transparencia de Navarra

La Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, define el Consejo de Transparencia de Navarra como un 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 65 de esta ley foral establece la composición del Consejo, siendo uno de sus miembros un representante del Defensor del Pueblo de Navarra.

En 2018, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en nueve sesiones del Consejo. En todas ellas ha acudido el titular de la institución.

Las sesiones del Consejo de Transparencia de Navarra en las que ha participado el Defensor del Pueblo de Navarra han sido las celebradas en las siguientes fechas:

- Sesión ordinaria de 12 de febrero de 2018.
- Sesión ordinaria de 12 de marzo de 2018.
- Sesión ordinaria de 9 de abril de 2018.
- Sesión ordinaria de 21 de mayo de 2018.
- Sesión ordinaria de 25 de junio de 2018.
- Sesión ordinaria de 27 de agosto de 2018.
- Sesión ordinaria de 24 de septiembre de 2018
- Sesión ordinaria de 12 de noviembre de 2018.
- Sesión ordinaria de 17 de diciembre de 2018.

El Defensor del Pueblo de Navarra ha sido, además, ponente en los siguientes acuerdos adoptados por el Consejo de Transparencia de Navarra en 2018:

- Acuerdo AR 6/2018, de 27 de agosto, por el que se resuelve y estima la reclamación formulada ante la Mancomunidad de Valdizarbe, por la negativa de esta a facilitar la información solicitada relativa a un expediente de modificación de los estatutos de la mancomunidad.

- Acuerdo AR 9/2018, de 27 de agosto, por el que se resuelve y desestima la reclamación formulada ante el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, por la respuesta dada por este a una solicitud para que se especifique la legislación donde se haya publicado el valor "Brettanomyces" en los vinos.

- Acuerdo de 27 de agosto de 2018, para el cumplimiento del Acuerdo AR 9/2017, de 28 de agosto, del Consejo de Transparencia de Navarra, que resuelve y estima una reclamación formulada ante la Mancomunidad de Montejurra por la denegación de información concerniente a tres expedientes de obras en Andosilla.

- Acuerdo AR 15/2018, de 12 de noviembre de 2018, por el que se resuelve y estima una reclamación formulada en relación con una oposición a plazas de Gestor de Hacienda, ante la negativa del Tribunal calificador a entregar el detalle de las notas de las plicas del segundo examen.

- Acuerdo AR 19/2018, de 12 de noviembre de 2018, por el que se resuelve y archiva, por desistimiento voluntario, una reclamación en relación

con una solicitud de copia de tres ejercicios en una oposición a Técnico de la Administración Pública (rama económica).

- Acuerdo de 12 de noviembre de 2018, para el cumplimiento del Acuerdo AR 9/2017, de 28 de agosto, del Consejo de Transparencia de Navarra, que resuelve y estima una reclamación formulada ante la Mancomunidad de Montejurra por la denegación de información concerniente a tres expedientes de obras en Andosilla.

anexo

liquidación del presupuesto de la institución correspondiente a 2018

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, en su artículo 37.3, 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 2018, cabe destacar lo siguiente:

- Los créditos iniciales ascendieron a 754.864,29 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2017 al ejercicio 2018.
- Las obligaciones reconocidas netas han sido 701.681,59 euros, lo que supone un grado de ejecución del 92,95% respecto del presupuesto consolidado.
- Los derechos reconocidos netos durante 2018 fueron 754.948,97 euros, lo que supone un grado de realización del 100,01%.
- De las magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que arroja un superávit de 53.267,38 euros.
- Las obligaciones reconocidas netas durante el ejercicio 2018, 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	736.564,29	693,125,12	94,10%
Operaciones de capital	18.300,00	8.556,47	46,76%
TOTALES	**754.864,29**	**701.681,59**	**92,95%**

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 94,10%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 46,76%.

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 2018:

CAPÍTULOS	PREVISIONES	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	EJECUCIÓN %
1 Gastos de personal	523.864,29	512.120,35	97,76%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	178.600,00	151.200,40	84,66%
4 Transferencias corrientes	34.100,00	29.804,37	87,40%
6 Inversiones reales	18.000,00	8.556,47	47,54%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
TOTAL	**754.864,29**	**701.681,59**	**92,95%**

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 de Navarra, ya que representan el 99,86% del total de los ingresos del ejercicio.

CAPÍTULOS	PREVISIONES	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	EJECUCIÓN %
3 Tasas y otros ingresos	100,00	385,07	385,07%
4 Transferencias corrientes	736.364,00	736.364,00	100,00%
5 Ingresos patrimoniales	100,29	0,00	0,00%
7 Transferencias de capital	17.560,10	17.560,00	100,00%
8 Activos financieros	639,90	639,90	100,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
TOTAL	**754.864,29**	**754.948,97**	**100,01%**

Pamplona-Iruña, 4 de abril de 2019

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

INFORME ANUAL

DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

Emilio Arrieta, 12 - 31002 Pamplona