INFORME ANUAL

2013

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

INFORME ANUAL 2013

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Título**:** Informe Anual 2013

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

© Abril de 2014

Diseño y maquetación: Carlos Fernández Prego

Depósito Legal: NA 522-2014

ÍNDICE

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

ÍNDICE

Presentación 17

Capítulo 1. INTRODUCCIÓN 41

Capítulo 2. ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS 47

2.1. Datos generales. 47
2.2. Quejas admitidas. 49
2.3. 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. 54
2.4. Quejas investigadas. Resultado de las investigaciones. 54
2.5. Resoluciones dictadas con motivo de las quejas. 57
2.6. Grado de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas. 59
2.7. Grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas. Índice de eficiencia. 72
2.8. Administraciones públicas destinatarias de las quejas. 73
2.9. Distribución y relación de quejas presentadas por materias. 79
2.9.1. Acceso a un empleo público. 81
2.9.2. Agricultura. 84
2.9.3. Bienestar social. 86
2.9.4. Comercio y consumo. 97
2.9.5. Cultura 100
2.9.6. Deporte. 101
2.9.7. Educación. 101
2.9.8. Euskera. 109
2.9.9. Extranjería. 113
2.9.10. Función pública. 114
2.9.11. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas de Navarra. 122
2.9.12. Funcionamiento de las entidades locales. 129
2.9.13. Hacienda. 131
2.9.14. Industria. 137
2.9.15. Justicia. 137
2.9.16. Medio Ambiente. 141
2.9.17. Obras públicas. 145
2.9.18. Sanidad. 146
2.9.19. Seguridad social. 153
2.9.20. Seguridad ciudadana. 154
2.9.21. Servicios públicos y responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas. 157
2.9.22. Trabajo. 159
2.9.23. Tráfico y seguridad vial. 161
2.9.24. Turismo. 164
2.9.25. Urbanismo. 164
2.9.26. Vivienda. 167

Capítulo 3.

ACTUACIONES DE OFICIO.....175

3.1. Datos generales.....175
3.2. Actuaciones de oficio más relevantes. 179
3.2.1. Incremento de fallecidos por accidentes de tráfico en 2012. Seguridad vial. 179
3.2.2. Listas de espera en la sanidad pública. Plazos máximos de espera para recibir asistencia sanitaria. 181
3.2.3. Desempleo. Medidas para reducir el número de personas desempleadas en Navarra. 187
3.2.4. Mediación hipotecaria y efectos del Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios. 190
3.2.5. Demora en la emisión de informes de autopsia desde el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, adscrito al Ministerio de Justicia.....199
3.2.6. Elevado número de personas con enfermedad mental grave que permanecen a la espera de poder acceder a centros ocupacionales.....201
3.2.7. Traslado de personas presas fuera de la cárcel de Pamplona cuando en esta hay muy poca ocupación. 211
3.2.8. Modificación del artículo 35 del Reglamento de ingreso en las Administraciones Públicas, para que la respuesta ante la situación de excedencia voluntaria concedida a un opositor en el momento de la toma de posesión del puesto fuese la misma, con independencia de la Administración de origen en la que fuera empleado. 215
3.2.9. Problemas con el funcionamiento informático del sistema de receta electrónica.....218
3.2.10. Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre los desahucios hipotecarios. 225
3.2.11. Deficiente gestión en el servicio de comidas hospitalarias. 229
3.2.12. Condicionantes muy estrictas para la salida de España a perceptores de desempleo, por obligárseles a presentarse al órgano competente de la Administración del Estado a su retorno a España. 232
3.2.13. Falta de actualización de pensiones del sistema de clases pasivas del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones públicas.....234
3.2.14. Denegación de las ayudas a la excedencia por cuidado de hijos. 236
3.2.15. Implantación de la jornada continúa en nuevos centros escolares.....239
3.2.16. Valoración de ingresos por el Departamento de Fomento para conceder las ayudas al alquiler de viviendas de protección oficial.....242
3.2.17. Demora en las listas de espera sanitarias. 243
3.2.18. Situación del embalse de Yesa, por una posible inestabilidad de la presa, debida a las obras de recrecimiento. 260
3.2.19. Retrasos en la convocatoria de becas. 268
3.2.20. Dificultad para acceder a viviendas de protección oficial en régimen de alquiler. 269
3.2.21. Diferencia para asumir el coste de financiación de las escuelas infantiles por parte de los ayuntamientos, en función de si los usuarios están empadronados o no en el municipio. 271
3.2.22. Demora del Ministerio de Fomento en dar de alta expedientes de reintegro de cantidades indebidamente percibidas. 274
3.2.23. Modificación de las condiciones de financiación de medicamentos para patologías graves o crónicas. 275

3.2.24. Sistema de copago de la prestación farmacéutica ambulatoria. 278
3.2.25. Tarifas a abonar por los usuarios de escuelas infantiles de municipios que han formalizado convenios con el Departamento de Educación. 280
3.2.26. Exclusión de las personas inmigrantes en situación administrativa irregular de la asistencia sanitaria pública. 283
3.2.27. Consideraciones sobre los derechos de las personas con discapacidad. 286
3.3. Información referente a la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra....290
3.3.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas. 290
3.3.2. Cuadro resumen de evolución de los cinco últimos años. 306
3.3.3. Sugerencias. 307

Capítulo 4. → PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS....313

4.1 Datos generales. 313
4.2 Administraciones e instituciones públicas destinatarias de las propuestas ciudadanas. 315
4.3 Contenido de las propuestas. 316
4.3.1 Propuesta para que se creen listados de contratación temporal del puesto de trabajo de Bombero. 316
4.3.2 Propuesta para que se modifiquen los criterios de gestión en la contratación temporal del puesto de auxiliar administrativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en relación con determinadas ofertas para cubrir días concretos y con la provisión de plazas estructurales....318
4.3.3 Propuesta para que se limite el horario de las bajeras de ocio de Pamplona. 321
4.3.4 Propuesta para que se mejore el servicio prestado en la Clínica Ubarmin, dotándole de un equipo de resonancia magnética. 323
4.3.5 Propuesta para que se modifique la legislación vigente en orden a tipificar como delito las apropiaciones indebidas entre cónyuges. 326
4.3.6 Propuesta para que se elabore en Burlada una normativa reguladora del uso de bajeras de ocio. 326
4.3.7 Propuesta para que se adoptasen medidas que faciliten el retorno de los menores separados temporalmente de sus padres. 327
4.3.8 Propuesta para que se modifiquen los criterios de distribución de las ayudas a la excedencia, como medida para conciliar la vida laboral y familiar. 329
4.3.9 Propuesta para que se establezca una exención en el impuesto de circulación, referida a los vehículos cuyos titulares sean personas con discapacidad. 331
4.3.10 Propuesta de modificación de la legislación sobre planes de pensiones, con vistas a permitir a personas jubiladas liquidar determinadas cantidades capitalizadas, para complementar así su pensión de jubilación. 332
4.3.11 Propuesta para que se investiguen los “chemtrails”. 334
4.3.12 Propuesta para que se modifique la Ley Foral de Haciendas Locales, en lo que se refiere al devengo y periodo impositivo de la contribución territorial. 335
4.3.13 Propuesta para se modifique el tipo impositivo del IVA aplicable a la adquisición de viviendas protegidas. 336

4.3.14 Propuesta para que se amplíe la oferta formativa de Formación Profesional a distancia o semipresencial. 338
4.3.15 Propuesta para que se mejore la coordinación en la atención a personas con enfermedad mental presas en el centro penitenciario de Pamplona. 339
4.3.16 Propuesta para que el Parlamento de Navarra adopte las medidas oportunas para la modificación de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, y, en concreto, la supresión de lo dispuesto en su artículo 245.5 y la posterior adecuación de la ley. 341
4.3.17 Propuesta para que se modifique el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales, en relación con la devolución del importe abonado en supuestos en que la transmisión no pueda llevarse a cabo. 342
4.3.18 Propuesta para que se modifique la norma en referencia al tratamiento fiscal que se le da a la "vivienda habitual" y a efectos de concesión de becas. 344
4.3.19 Propuesta para que se contemplen bonificaciones o exenciones a personas con discapacidad en el pago de exacciones por realización de estudios. 346

Capítulo 5. ➜ RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES....351

5.1. Introducción. 351
5.2. Recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales por materias. 352
5.2.1 Acceso a un empleo público. 352
5.2.2 Agricultura. 362
5.2.3 Bienestar social. 365
5.2.4 Comercio y consumo. 394
5.2.5 Cultura. 399
5.2.6 Deporte. 400
5.2.7 Derecho a la información pública. Transparencia. Derecho a recibir una respuesta de la Administración. Derecho a un trato cortés. 402
5.2.8 Educación. 413
5.2.9 Euskera 433
5.2.10 Extranjería 435
5.2.11 Función pública. 436
5.2.12 Funcionamiento de las entidades locales 455
5.2.13 Hacienda pública. 466
5.2.14 Industria. 476
5.2.15 Justicia. 476
5.2.16 Medio ambiente. 480
5.2.17 Obras públicas. 499
5.2.18 Sanidad 503
5.2.19 Seguridad ciudadana. 529
5.2.20 Servicios públicos. 531
5.2.21 Trabajo. 535
5.2.22 Tráfico y seguridad vial. 538
5.2.23 Turismo. 542
5.2.24 Urbanismo 542
5.2.25 Vivienda. 554

Capítulo 6. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA. 575

6.1 El deber de colaboración de las Administraciones Públicas de Navarra con la institución. 575
6.2 Valoración del grado de colaboración de los departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con el Defensor del Pueblo de Navarra. 577
6.2.1 Finalidad. 577
6.2.2 Metodología. 578
6.2.3 Procedimiento de elaboración de la evaluación. 579
6.2.4 Evaluación del grado de colaboración en la remisión de la información en el plazo máximo establecido por el artículo 24.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio. 585
6.2.5 Evaluación del grado de colaboración en la remisión de la respuesta al Defensor del Pueblo de Navarra sobre la aceptación de sus recomendaciones, sugerencias o recordatorios en el plazo máximo de dos meses establecido en el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio. 588
6.2.6 Evaluación del grado de aceptación de las recomendaciones, sugerencias o recordatorios formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra, conforme al artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio. 591
6.2.7 Conclusiones. 593
6.2.8 Recordatorio de deberes legales y agradecimiento. 596
6.2.9 Mejora posterior. 596
6.3 Incumplimiento del deber de colaboración. Mención específica de las Administraciones no colaboradoras con el Defensor del Pueblo de Navarra. 597
6.4 Mención a las autoridades hostiles con la institución y entorpecedoras de la labor investigadora del Defensor del Pueblo de Navarra. 608

Capítulo 7. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL 615

7.1 La Oficina de Atención Ciudadana. Las consultas al Defensor del Pueblo de Navarra. 615
7.1.1 Datos generales. 615
7.1.2 Listado de consultas por materias. 617
7.1.3 Desglose de las consultas. 618
7.2 Contacto con la sociedad civil 629

Capítulo 8. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN 633

8.1 La opinión de los ciudadanos sobre la utilidad y eficacia del Defensor del Pueblo de Navarra. 633
8.2 Plazos medios de tramitación de las quejas. 637

Anexo . Liquidación del Presupuesto de la institución correspondiente a 2013. 641

PRESENTACIÓN

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Francisco Javier Enériz Olaechea
Defensor del Pueblo de Navarra

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De este modo, la presentación del informe correspondiente a 2013 permite la rendición de cuentas al Parlamento de Navarra de la actividad principalmente realizada por la institución para la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

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

3. Durante el año 2013, la actividad de la institución se eleva a **2.446** actuaciones, sin contar otras como entrevistas, reuniones o asistencia a actos institucionales o públicos.

En esa cifra, se integran: las 1.168 quejas gestionadas (de ellas, 954 presentadas en el año); las 1.217 consultas atendidas; las 36 actuaciones de oficio gestionadas por la institución (de ellas, 28 presentadas en el año); las 24 propuestas de mejora de los servicios públicos presentadas por los ciudadanos que ha gestionado (de ellas, 19 pre-

sentadas en el año 2013); y una iniciativa de informe especial, sobre el grado de colaboración de los Departamentos del Gobierno de Navarra, que luego se ha incorporado al texto del informe general en lugar de continuar con la tramitación como tal informe monográfico.

Utilizando estos mismos parámetros, en el año 2012, el número total de actuaciones fue de 3.022 actuaciones, provenientes de la gestión de 1.510 quejas (1.298 presentadas en el año), de 1.428 consultas atendidas, de 35 actuaciones o investigaciones de oficio abiertas, de 46 propuestas de mejora de los servicios públicos presentadas por los ciudadanos y encauzadas a los órganos de la Administración competente, y de tres informes especiales de contenido monográfico, elaborados y presentados ante el Parlamento de Navarra, uno de ellos a iniciativa de este.

Aun habiendo sido menor la actividad en 2013 en comparación con 2012, el ejercicio de 2013 ha sido el tercero en mayor actividad de la institución desde su puesta en marcha en el año 2001, tras los años de 2010 y 2102, continuando la tónica de los últimos años.

4. Pero 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.

Esa supervisión sobre la actividad de la Administración se concreta en 437 resoluciones, que se reflejan en 325 recomendaciones, 192 recordatorios de deberes legales y 176 sugerencias, que la institución les ha hecho llegar en 2013 como resultado de sus investigaciones o actuaciones. Es decir, en 653 decisiones puestas en conocimiento de las Administraciones navarras en defensa de los derechos de los ciudadanos.

Como puede verse, el Defensor del Pueblo de Navarra es un órgano especial de control externo de la actividad de las Administraciones

públicas de Navarra, específico para la defensa de los derechos de los ciudadanos y la mejora de los servicios públicos, cuya eficacia se acredita en el número de controles que realiza a través de sus investigaciones y resoluciones.

Tan solo en investigaciones practicadas con motivo de las quejas presentadas por los ciudadanos, ha realizado 736 investigaciones sobre las Administraciones navarras (frente a las 698 de 2012).

5. Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora de los ciudadanos, presentadas en 2013, se han dirigido o acercado a la institución un total calculado de **4.114** personas. Solo tras las quejas presentadas en 2013, se encuentran **1.883** personas que han solicitado del Defensor del Pueblo de Navarra su intervención. Y tras las consultas, la cifra de personas es de **2.212**, 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.

6. El contenido de las 954 quejas recibidas en 2013 pone de manifiesto un aumento de las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos, sobre todo sociales, educativas, y sanitarias.

Así, en orden descendente de mayor a menor, las diez materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en este año de 2013 han sido las de: bienestar social, educación, acceso al empleo público, función pública, garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, sanidad, hacienda, interior, vivienda y medio ambiente. Esta enumeración refleja los problemas que adolecen a gran parte de los ciudadanos y ciudadanas de Navarra y que los poderes públicos deben afrontar.

Por lo que se refiere a la primera de las materias, **bienestar social, asuntos sociales o políticas sociales**, es evidente que, al igual modo que en los dos años precedentes, las quejas de los ciudadanos en este

campo están directamente relacionadas con la crisis económica que padecemos largamente.

Este año, la mayor parte de las quejas recibidas ha tenido que ver con la protección de la familia, fundamentalmente con la denegación del pago de ayudas por excedencia laboral para el cuidado de sus hijos. En segundo lugar, se han incrementado las quejas relacionadas con la protección y la atención a los menores de edad, y, a diferencia de años anteriores, se han reducido las quejas referentes a la renta de inclusión social, si bien persisten quejas sobre la demora en su concesión, cuando se trata de una ayuda de necesidad vital, y sobre el excesivo rigorismo en la interpretación de los requisitos para su reconocimiento, incluso con efectos retroactivos. Los siguientes lugares los ocupan las quejas referentes a la protección e integración de personas con discapacidad, la protección y atención a las personas mayores, la atención de las personas en situación de dependencia, y, por último, dos quejas referidas a la asignación del 0,7% del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas a fines sociales. Cabe destacar que este año se ha apreciado un incremento de las quejas relativas a las condiciones de estancia de las personas mayores en centros residenciales.

Esta realidad nos pone de manifiesto la necesidad de dotar a las Administraciones de los suficientes recursos presupuestarios, asistenciales y personales para poder atender a quienes, sin duda, integran los colectivos más vulnerables de la sociedad navarra y que, ni por razones presupuestarias o de déficit económico, o de otro orden, pueden quedar desprotegidos ni sin la cobertura necesaria del Estado social que la Constitución estableció y los poderes públicos deben mantener y mejorar. En esta materia social es donde más palpable se nota el problema del paro y el desempleo de larga duración, la pobreza de las familias, la desprotección de los menores, la reducción de prestaciones y servicios públicos, la insuficiencia de los recursos económicos y humanos públicos, y las dificultades, muchas veces originadas por la propia Administración y su burocracia, para dar respuestas prontas y válidas a situaciones personales y familiares urgentes.

En lo que se refiere a la ayuda a las familias, y ante el número de solicitudes de ayudas económicas a la excedencia para el cuidado de hijos que han sido denegadas por falta de presupuesto, la institución recomendó al Departamento de Políticas Sociales que ampliase el crédito de la partida presupuestaria correspondiente, con mayor razón si, tras denegarse una primera solicitud por falta de presupuesto, se invitó personalmente a los denegados a presentar una segunda solicitud, para, paradójicamente, obtener muchos de ellos el mismo resultado de rechazo por idéntico motivo presupuestario.

En un segundo lugar, se sitúan las quejas de **educación**. Entre estas, destacan las relativas a la implantación de la jornada escolar continúa en centros educativos públicos, por considerarla discriminatoria para unos centros en comparación con otros, y por haberse aprobado sin un debate previo sobre los tiempos escolares. Asimismo, se han presentado quejas relacionadas con las tarifas de las escuelas infantiles y las ayudas y becas al estudio, que ponen de manifiesto la importancia del aspecto económico ligado con el derecho a la educación, más aún en momentos de dificultades económicas de los padres. También, como en años anteriores, han sido abundantes las quejas que tienen que ver con la inadmisión en el centro elegido por los padres como primera opción. También se han presentado quejas relacionadas con las escuelas oficiales de idiomas o con la supresión de algún servicio prestado por el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA) a niños afectados por discapacidad.

La tercera materia es el **acceso a un empleo público**, que engloba aquellas quejas presentadas por ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público. Este año, debido a la reducción de las ofertas públicas de empleo, la mayoría de las quejas se refieren a la gestión de listas temporales de contratación. Los ciudadanos, en algunos casos, denuncian la falta de transparencia de los listados; en otros, la inobservancia del orden de preferencia. No obstante lo anterior, también se han presentado quejas relacionadas con la baremación de méritos de un concurso-oposición del puesto de trabajo de enfermero/a.

Como hemos indicado en años anteriores, la función del Defensor del Pueblo de Navarra se orienta aquí a velar porque los procedimientos selectivos se desarrollen de conformidad con los principios de igualdad, mérito y capacidad, y a que la gestión de las listas temporales se haga de acuerdo con el principio de transparencia, observando en todo caso el orden de prelación de los aspirantes. Se convierte así la institución en un elemento de control de la limpieza del proceso de acceso al empleo público.

La cuarta posición la ocupan las quejas relativas a la **función pública**, que son aquellas quejas que se presentan por quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones Públicas de Navarra. Las quejas presentadas se refieren, principalmente, al desacuerdo con determinadas condiciones de las licencias retribuidas o de permisos, así como a la falta de reconocimiento y retribución de determinados complementos o ayudas. Gran parte de las quejas se presentan por funcionarios docentes, empleados del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y personal de la Universidad Pública de Navarra.

Nuestra intervención en esta materia busca comprobar la legalidad de la actuación administrativa y el respeto, en su caso, de los derechos de los empleados públicos por parte de la Administración.

La quinta materia es **seguridad ciudadana**, concepto en el que se engloban las anteriores quejas de interior. En esta materia, se han presentado varias quejas relacionadas con concretas actuaciones policiales, con dos problemas de orden público (como es el uso de pelotas de goma y el acoso a las mujeres que acuden a una clínica de interrupción del embarazo), con problemas de la Administración penitenciaria (donde se aprecia la puesta en marcha del nuevo centro penitenciario de Pamplona), con juegos y con espectáculos públicos. Destacan quejas que se reciben para poner de manifiesto el maltrato animal que conllevan los espectáculos taurinos: se trata de denuncias sobre las prácticas de festejos populares en distintas localidades o,

con carácter más amplio, de la denominada "fiesta nacional", que la institución recoge y refleja en el informe. Con un carácter más particular, se ha denunciado el riesgo que la exposición a festejos organizados supone para los menores de edad.

Es importante poner de manifiesto el aumento del número de quejas referidas a esta materia de seguridad ciudadana respecto del año anterior, que se han triplicado.

La sexta materia está formada por las quejas relacionadas con lo que venimos denominando **"garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas"**. Son aquellas quejas que se presentan por el incumplimiento, por algunas Administraciones públicas, de sus deberes legales de facilitar el acceso a la información que obra en su poder, o de resolver las peticiones y recursos que les formulan los ciudadanos dentro de los plazos máximos fijados por las leyes. Asimismo, se comprenden las quejas que se presentan acerca del trato inadecuado dispensado por empleados públicos. En cuanto al primer grupo, se mantiene una persistente conducta de algunas Administraciones de no contestar los escritos que les dirigen los ciudadanos, ignorando que se trata de un deber legal inexcusable, por lo que la intervención de la institución se dirige a requerir que se conteste motivadamente a los ciudadanos y se respete su derecho a obtener una respuesta de la Administración. También se aprecia la actitud de algunas Administraciones de restringir sin causa justificada el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública, a pesar de las continuas llamadas de los poderes públicos a la transparencia en la actividad pública. Por lo que atañe al trato inadecuado, la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra se dirige a recordar el deber legal de autoridades y funcionarios públicos de dispensar a los ciudadanos una atención adecuada, tratándoles en todo momento con el respeto, la deferencia y la cortesía debidos.

En séptimo lugar están las quejas relacionadas con la **sanidad**. Al igual que en el año 2012, se han seguido presentado quejas relacio-

nadas con las listas de espera, que aparece como el primer problema colectivo en este campo, necesitado de pronta solución (sobre todo, en traumatología). Igualmente, se han presentado varias quejas que ponen de manifiesto el desacuerdo de pacientes con la atención clínica recibida y con la falta de asistencia sanitaria inmediata (servicios de urgencias, en particular, algunos servicios rurales). Otro punto de numerosas quejas es la problemática originada por las normas que ha introducido el Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud, de copago de prestaciones farmacéuticas, donde, además del malestar creado con la medida, hemos apreciado y denunciado la injusticia que ha supuesto este copago farmacéutico para los pacientes de menores ingresos económicos. Asimismo, se han detectado quejas relacionadas con el insuficiente funcionamiento de la historia clínica informatizada y de la receta clínica, y también con la Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal, por algunos accesos no autorizados a datos personales médicos.

Otro punto que precisar de una mejora es la determinación de la responsabilidad patrimonial de la Administración sanitaria, que, en la gran mayoría de los casos, la Administración remite a la vía judicial, con lo que ello supone de demora para el ciudadano y de gasto para su patrimonio. Precisamente, en la consulta a los pronunciamientos judiciales, hemos observado varios supuestos de condena a la Administración, que, sin duda, se hubieran haber podido evitar inicialmente en varios casos.

En octavo lugar figura la materia de **hacienda**. En esta materia, han predominado, como en años precedentes, las quejas referentes a los tributos de las haciendas locales. Entre ellas, se han presentado quejas relativas al impuesto sobre el Incremento del Valor de los terrenos de naturaleza urbana, al impuesto de la contribución territorial, al impuesto de actividades económicas y al impuesto de circulación, solicitándose incluso cambios normativos en su configuración, para que se atiendan casos especiales de personas más vulnerables.

En relación a los tributos de la Hacienda Foral de Navarra, al igual que en el año 2012, predominaron las quejas relativas al impuesto de la renta de las personas físicas. Asimismo, varias quejas hacían referencia a la imposibilidad de los ciudadanos de pagar las deudas tributarias, debido a las dificultades económicas por las que atraviesan, lo que expone el problema de un cada vez más extenso sector de la población con dificultades para hacer frente a sus obligaciones tributarias y su desazón.

Tal y como hemos venido haciendo en ejercicios precedentes, la función de la institución ha sido en la materia hacendística, doble: por un lado, de supervisión de la legalidad tributaria, advirtiendo a las distintas haciendas los aspectos necesarios para garantizar una aplicación de las leyes más respetuosa con los derechos de los contribuyentes; y, por otro, de mediación, para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (fundamentalmente, fraccionamientos de pagos), con sujeción al principio de igualdad fiscal de los contribuyentes.

En **vivienda** destaca el giro de las quejas, habiéndose pasado de aquellos recientes años de los conflictos generados por la baremación para la adquisición de una vivienda protegida, a los conflictos actuales de las rentas de alquiler de viviendas de protección oficial. El alquiler de viviendas sociales y sus problemas son la tónica actual en esta materia, como lo reflejan las quejas por rentas elevadas, subvenciones para el pago de la renta insuficientes en algunos casos, impagos por situaciones socioeconómicas sobrevenidas, desfases entre el IRPF tomado en cuenta por el Departamento de Fomento y los ingresos actuales de la unidad familiar que opta al arrendamiento, etcétera. Todo ello permite concluir la necesidad de persistir en una política dirigida al fomento del alquiler, con especial hincapié en la ayuda a las familias con menores ingresos o con personas a su cargo que no pueden defenderse. Igualmente, la institución ha recibido quejas relacionadas con los desahucios tanto en viviendas en propiedad por ejecución hipotecaria, como con los desahucios por impago de la renta de alquiler, problema este que se ha acrecentado.

En **medio ambiente**, continúa inalterable el hecho de las denuncias y quejas de los vecinos por ruidos que se entrometen en sus domicilios, provenientes de bajeras de jóvenes destinadas al ocio, fábricas, bares u otras actividades. En este campo, nuestra intervención ha ido dirigida a requerir de la Administración su intervención para que cese del ruido lo antes posible y para que se dé prevalencia al derecho a la intimidad en el domicilio. Asimismo, continúan presentándose quejas relacionadas con el derecho de acceso a la información medioambiental, cuya facilitación procura la institución, recordando que se trata de un derecho al que tiene acceso todo ciudadano sin necesidad de acreditar un interés determinado.

7. El mayor número de quejas (un 56%) se formuló contra la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, siendo los Departamentos de Educación y de Políticas Sociales los destinatarios principales, seguidos por los de Presidencia, Justicia e Interior, Salud y Fomento.

Las entidades locales de Navarra fueron destinatarias del 21.5% de las quejas, siendo los ayuntamientos de Pamplona, Tudela, Egüés y Cintruénigo, los que más quejas recibieron.

Las dos quejas que más personas tenían detrás, mostrando en este caso su disconformidad, fueron la apoyada por 407 ciudadanos de Pamplona, comerciantes, por la cantidad tan elevada que se ven obligados a abonar por utilizar la zona delimitada para aparcamiento, en comparación con lo que abonan los vecinos residentes en esa zona, y la apoyada por 229 ciudadanos de Huarte, vecinos de la urbanización Martiket, cuya parada próxima del autobús urbano (Villavesa) quedaba anulada, y que se veían obligados a desplazarse hasta otra más lejana y por un acceso más peligroso.

8. Al igual que el año anterior, el medio más utilizado para presentar las quejas al Defensor del Pueblo de Navarra ha sido internet.

El 45,5% de las quejas se han presentado utilizando estas vías electrónicas, siguiendo la presencia personal en nuestra oficina de Pamplona, que supone el 43,3% de las quejas. A pesar, por tanto, de las nuevas tecnologías, que facilitan la interrelación de la institución con los ciudadanos, permanece el deseo de los ciudadanos por ser atendidos personalmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra.

La constatación de que, en muchas ocasiones, los ciudadanos desconocen a priori si la conducta de la Administración pública con la que discrepan lesiona o no sus derechos, convierte a la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en un medio efectivo de prevención de los conflictos entre los ciudadanos y la Administración pública, evitando la canalización a los tribunales, cuando, como se ha dicho, en esas ocasiones, es resultado de un mal entendimiento del derecho o de los hechos. Esta función preventiva de conflictos alcanza más sentido todavía cuando el acceso a la justicia resulta hoy más difícil para los ciudadanos por causas económicas y por las tasas impuestas.

9. De las quejas gestionadas, un 79,3% han sido admitidas a trámite por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano. Además, de este porcentaje, el 7,9% han sido remitidas a la Defensora del Pueblo de España o, en menor medida, a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos constitucionales, por tratarse de asuntos de su competencia.

Tras el análisis de las quejas admitidas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha estimado la razón del reclamante, total o parcialmente, en 585 expedientes (un 79,5%).

Las resoluciones que la institución ha emitido, tras examinar detenidamente los hechos que ponen de manifiesto las quejas, oír a las Administraciones públicas y analizar la información obtenida, así como lo dispuesto en las leyes, han sido 404, que comprenden, a su

vez, un total de 598 recomendaciones (53,3%), recordatorios de deberes legales (25,1%) y sugerencias (21,6%).

Por materias, es bienestar social el área temática en que más resoluciones se han emitido. Le siguen: educación, garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, sanidad y función pública. Medio ambiente es otra de las materias destacadas, por delante de hacienda, acceso al empleo público o vivienda.

10. El grado de aceptación, por las Administraciones públicas, de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas alcanza el 68,10%. 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.

Al igual que en el año 2012, se observa una reducción del porcentaje de aceptaciones por parte de las Administraciones públicas en cuanto a las quejas de los ciudadanos, explicable –que no necesariamente justificable- en parte por la reducción de los recursos públicos, tanto económicos como humanos, pero también reflejo de una mayor dureza de determinadas actitudes hacia los derechos de los ciudadanos, merced a una interpretación, a veces, excesivamente rígida de la norma aplicable o apoyada en la búsqueda de la norma más favorable para la Administración. De este modo, no en pocas ocasiones, hemos asistido a la transformación de derechos reconocidos por la Constitución o las leyes en peticiones de los ciudadanos atendibles graciablemente por la Administración de turno.

También han aumentado los casos de no colaboración con la institución por parte de algunas Administraciones Públicas, bien por no entender cuál es el rol de esta institución de supervisión de su actividad administrativa, bien por su negativa entorpecedora, bien por incompetencia.

11. La institución ha realizado este año 28 **actuaciones de oficio**. Se trata de expedientes que abre el Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de hechos que entiende que requieren una investigación o un posicionamiento de la institución en fase inicial o mediante una sugerencia a la Administración o al Parlamento de Navarra o mediante una petición de actuación a la Defensora del Pueblo en su ámbito de competencias. De estas actuaciones de oficio, siete han versado sobre la sanidad, entre las que destacan dos actuaciones sobre las listas de espera, otra relativa al funcionamiento del sistema de receta electrónica, una acerca del servicio de comidas hospitalarias, otra sobre el copago de los medicamentos hospitalarios, otra sobre el copago de las prestaciones farmacéuticas ambulatorias y otra sobre la situación sanitaria de las personas inmigrantes en situación administrativa irregular tras la admisión del recurso del Gobierno de la Nación frente a 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 sanitario público de Navarra.

Cuatro actuaciones de oficio han versado sobre la **protección de los derechos sociales**, en concreto, sobre la carencia de plazas en centros ocupacionales para personas con enfermedad mental, la denegación por restricciones presupuestarias de las ayudas a la excedencia, la valoración de la situación de la infancia y la adolescencia, y la última, acerca de los derechos de las personas con discapacidad.

En materia de **educación**, se realizaron cuatro actuaciones de oficio, entre las que destacan la relativa a la implantación de la jornada continúa en varios centros escolares, las relativas a la diferencia de tarifas que deben abonar los usuarios de las escuelas infantiles por no estar empadronados en el municipio de la escuela infantil, y otra referida al retraso en la convocatoria de becas.

En materia de **vivienda**, la institución realizó cuatro actuaciones de oficio. Dos de ellas expusieron el problema de la fecha de referencia tomada en cuenta por el Departamento de Fomento para el cómputo

de los ingresos considerados en la concesión de subvenciones para el alquiler de vivienda protegida. Tras la tramitación de las mismas, insistimos al Departamento en la necesidad de que continuase adoptando medidas que favorezcan el acceso a tales viviendas protegidas en régimen de alquiler, y, muy especialmente de aquellas personas que se encuentran en situación de dificultad económica, con el fin de procurar garantizar el derecho constitucional a la vivienda. Asimismo, se realizó otra actuación de oficio que fue remitida a la Defensora del Pueblo, y que versaba sobre la actuación del Ministerio de Fomento de dirigirse a los jóvenes que se habían beneficiado de la renta de emancipación y exigirles el reintegro de cantidades indebidamente percibidas, con demora en los expedientes de reintegro. La cuarta actuación se relacionaba con la necesidad de encauzar el problema social de privación a miles de personas de su vivienda destinada a domicilio habitual y permanente de forma personal o familiar como consecuencia del sobreendeudamiento y la consiguiente ejecución hipotecaria, conforme a los recientes dictados del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y con arreglo a una legislación más moderna y sensible que prohíba los intereses leoninos en los préstamos bancarios.

En materia de **justicia**, la institución remitió a la Defensora del Pueblo dos actuaciones de oficio. Una de las actuaciones versaba acerca de la demora de más de dos años en la emisión de informes de autopsia desde el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, adscrito al Ministerio de Justicia. Otra se relacionaba con el traslado a otras prisiones de reclusos de la cárcel de Pamplona, la desocupación del nuevo centro penitenciario y la supresión del departamento de Jóvenes.

Además se remitieron otras tres actuaciones de oficio a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales: una, sobre la situación de la presa de Yesa, por los problemas de inseguridad detectados; otra, sobre los rigurosos condicionantes exigidos para salir de España a las personas que perciben prestaciones por desempleo; y la última, relativa al Real

Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, en la que la institución propuso una serie de modificaciones del mismo, entre ellas, las de protección de los menores de edad y de las personas y familias con menos recursos económicos.

Asimismo, se realizaron otras actuaciones de oficio acerca del incremento del número de fallecidos por accidentes de tráfico en el año 2012 en Navarra, la actualización de las pensiones del sistema de clases pasivas del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas, y la posible modificación del artículo 35 del Reglamento de ingreso en las Administraciones Públicas, para que la respuesta ante la situación de excedencia voluntaria concedida a un opositor en el momento de la toma de posesión del puesto fuese la misma, con independencia de la Administración de origen en la que fuera empleado.

Como en años anteriores, la institución ha valorado la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra. No se trata de una valoración general o sociológica, sino dirigida a comprobar esa situación conforme a las exigencias que a las Administraciones públicas de Navarra les impone la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia. Como resultado del análisis, se formuló una sugerencia normativa (para que se complete el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre) y once sugerencias dirigidas a potenciar, entre otros aspectos, los recursos públicos, la difusión de los derechos de los menores, la intervención temprana en situaciones de riesgo, el apoyo a las familias de origen y los programas destinados a menores en situación de conflicto social o la autonomía personal de estos menores.

En estas actuaciones de oficio, la institución formuló 24 resoluciones, con sus correspondientes recordatorios de deberes legales (1), sugerencias (40, de las cuales siete proponen modificaciones normativas) y recomendaciones (4). De ellas, las Administraciones públicas y las

instituciones aceptaron la resolución en 18 casos (de ellos, en cuatro parcialmente) y expusieron su rechazo en cuatro casos. El grado de aceptación de las resoluciones dictadas en actuaciones de oficio se eleva, así, a un 81,82% (calculado sobre la suma de aceptaciones y rechazos).

Por otro lado, en diez de las actuaciones, la situación detectada se puso en conocimiento de la Defensora del Pueblo de España, por considerar el asunto de la competencia del Estado. La Defensora del Pueblo abrió seis investigaciones a órganos de la Administración estatal.

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

Con las 19 **propuestas ciudadanas de mejora** presentadas en 2013, se eleva a 253 la cifra de propuestas ciudadanas desde que se pusiera en marcha esta iniciativa hace seis años en pro de la participación y la colaboración ciudadanas.

Este año, el mayor número de propuestas ha versado sobre las materias de **hacienda**, **educación** y **empleo público**.

Entre otras cuestiones, los ciudadanos han propuesto que: se modifiquen determinados aspectos de la normativa reguladora de los impuestos sobre vehículos de tracción mecánica, del devengo y periodo impositivo de la contribución territorial, así como el tipo del Impuesto sobre el Valor Añadido aplicable a las viviendas de protección oficial; se amplíe la oferta de cursos de Formación Profesional a distancia o semipresencial; se contemplen bonificaciones o exenciones a personas afectadas por discapacidad en las tasas o exacciones públicas que hayan de satisfacerse en materia educativa; se regule

la utilización de bajeras de ocio por grupos de jóvenes y se establezcan limites horarios; y se mejore la coordinación en la atención a personas con enfermedad mental internas en el centro penitenciario de Pamplona.

La institución traslada y, en la medida de lo razonable, defiende las propuestas presentadas a la Administración pública competente o al Defensor del Pueblo de España, si son competencia del Estado.

A las 19 propuestas presentadas en 2013, se suman otras cinco pendientes de cerrar del año 2012. Así, del total de 24 propuestas gestionadas en 2013, la institución apreció que la Administración competente aceptó directamente cuatro de ellas y, por el contrario, rechazó ocho. El grado de aceptación directa de las propuestas por las Administraciones asciende así a un 33,33%. El resto de propuestas dio lugar a que el Defensor del Pueblo de Navarra dictara ocho resoluciones, que englobaron siete sugerencias (de las cuales, cuatro proponen modificaciones normativas) y dos recomendaciones. De estas ocho resoluciones, las Administraciones públicas y las instituciones aceptaron cinco casos (de ellos, uno parcialmente) y expusieron su rechazo en tres casos. El grado de aceptación de las resoluciones dictadas con motivo de las propuestas se eleva, así, a un 62,50% (calculado sobre la suma de aceptaciones y rechazos).

13. La Oficina de Atención Ciudadana de la institución ha recibido y atendido **1.217 consultas** de los ciudadanos.

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

Al igual que en años precedentes, han predominado las consultas en materia de **bienestar social**, entre las que destacan las consultas sobre las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión

social, especialmente, las referentes a la denegación o al retraso de la renta de inclusión social o a su renovación, y las relativas a la denegación de las ayudas a la excedencia por segundo y tercer hijo. También se han presentado consultas sobre ingresos y condiciones de estancia en centros residenciales, así como sobre las ayudas a la dependencia, y sobre la accesibilidad de personas con discapacidad.

Las consultas destacan la insuficiencia y limitación presupuestaria de las ayudas y prestaciones públicas con finalidad social, así como la restricción en la concesión de estas ayudas al interpretarse los requisitos de una forma más restrictiva y, en algunos casos, excesivamente formalista, al margen de la gravedad de la situación que se percibe. También se ha apreciado un incremento de las tarifas residenciales para personas con discapacidad y personas de la tercera edad, en unos momentos de menores ingresos para las familias. Destaca, asimismo, el incremento de las consultas sobre desprotección de menores de edad, en muchos casos ante la imposibilidad de sus familias de hacer frente a las demandas económicas con sus recursos.

El segundo grupo de consultas fue el relativo a **consumo**, englobando en este grupo las consultas planteadas por consumidores, fundamentalmente frente a compañías de telefonía, electricidad y gas y entidades bancarias, así como por el funcionamiento de los mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos e intereses. En particular, las consultas que más se han repetido son, por este orden, las que expresan problemas derivados de contratos con compañías telefónicas sobre facturación indebida por el cobro de servicios adicionales de no contratados o por la dificultad de dar de baja el servicio, problemas con entidades bancarias por el cobro de servicios no contratados y problemas con compañías de suministro de agua y luz por el exceso de facturación.

Precisamente, este número de consultas y la tramitación de las quejas presentadas al respecto, así como las investigaciones realizadas sobre el Servicio de Consumo y Arbitraje, han permitido constatar la

deficiencia del sistema público de protección a los consumidores existente en Navarra, en el que pesa más lo burocrático que lo eficiente y la apariencia de hacer más que la realidad de resolver los problemas de los consumidores. Se hace preciso, por tanto, establecer un sistema público eficaz que sirva para proteger los derechos que a consumidores y usuarios les reconocen la Constitución y las leyes, en especial, frente a compañías de servicios de interés general económico o ante entidades bancarias, sin perjuicio de otros casos.

En **educación**, las consultas principales se han referido a los criterios de concesión y denegación de becas y ayudas al estudio, y a problemas de diversa índole que genera la convivencia escolar.

También se han planteado numerosas consultas relacionadas con las garantías de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas (derecho de información, derecho a una respuesta, derecho a ser tratado adecuadamente…), de seguridad social, de medio ambiente, y de funcionamiento de las entidades locales.

Como puede verse, el análisis de estas consultas permite constatar otros problemas de los ciudadanos que, muchas veces, no se reflejan en las quejas, como, por ejemplo, los problemas referidos a las residencias de la tercera edad, la insuficiencia de prestaciones públicas o sociales y de recursos humanos en la red de atención social primaria para determinados colectivos sociales y supuestos de extrema necesidad, la desprotección del consumidor, problemas diarios de convivencia escolar, la seguridad social y la revisión de las prestaciones o el control a veces excesivo de las mismas, la extranjería y los problemas puestos a los extranjeros para su estancia o residencia en España, etcétera.

14. La actividad desplegada en 2013 a través de la atención de las quejas, las consultas y las propuestas de mejora que presentan los ciudadanos, y de las actuaciones de oficio incoadas, nos ratifica en la

convicción de que los ciudadanos de Navarra no son sujetos pasivos que callen o se quejen sin fundamento, sino personas que demandan cada vez con mayor intensidad que los poderes públicos les tengan en cuenta en el día a día, les escuchen, orienten e informen y les reconozcan sus derechos, sobre todo los llamados derechos sociales, frente a su vaciamiento o, lisamente, su desconocimiento.

Son, por tanto, esos ciudadanos cuyos derechos son desconocidos o lesionados quienes justifican y dan sentido, sin perjuicio de la legitimidad que nos otorgan la Ley y el Parlamento de Navarra, a la tarea que realizamos quienes tenemos el honor de servir en una institución que se llama "Defensor del Pueblo", de defender y mejorar el nivel de protección de los derechos y libertades que tienen los ciudadanos.

Pamplona, 25 de marzo de 2014

Francisco Javier Enériz Olaechea
Defensor del Pueblo de Navarra
Nafarroako Arartekoa

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

1

INTRODUCCIÓN

El artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, define al Defensor del Pueblo de Navarra, como el alto comisionado del Parlamento de Navarra para la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

Como comisionado parlamentario, el Defensor del Pueblo de Navarra debe dar cuenta al Parlamento de Navarra de la gestión que haya realizado en cada año, mediante un informe que presenta en el periodo ordinario de sesiones.

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

En cumplimiento de dicho precepto, este informe anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2013.

El contenido del informe del año 2013 se desglosa en ocho capítulos.

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

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

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

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

El Capítulo V recoge, en forma resumida, el texto de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que ha formulado el Defensor del Pueblo de Navarra a las Administraciones o instituciones competentes, como resultado de su actuación supervisora, tanto con motivo de las quejas y propuestas de los ciudadanos, como de las actuaciones de oficio e informes elaborados. También se refleja el grado de aceptación o rechazo de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las Administraciones Públicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido.

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

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

El Capítulo VIII contiene la valoración que los ciudadanos han hecho en 2013 de la institución mediante la cumplimentación de cuestionarios anónimos.

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

han aceptado las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra, o han justificado adecuadamente las razones para no hacerlo; y en el segundo, se incluye la liquidación del presupuesto de la institución.

CAPÍTULO 2

QUEJAS

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

2

2.1. DATOS GENERALES.

Los datos referidos a los expedientes de queja gestionados durante el año 2013 en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra son los siguientes:

1. El **número total de quejas presentadas** fue de 954.

2. El **número total de quejas gestionadas** en el año 2013 fue de 1.168. Esta cifra se obtiene de sumar, a las 954 quejas presentadas en el año, 214 quejas que se tramitaron de años anteriores, bien por haber quedado pendientes al cierre del año anterior, bien por haber sido reabiertas a solicitud de los ciudadanos.

   A fecha 31 de diciembre de 2013, quedaron **resueltos** 1.019 expedientes de queja, que representan el 87,2% de los gestionados. De este modo, las quejas que se hallaban pendientes de resolución al 31 de diciembre de 2013, fecha de cierre del ejercicio, eran 149.

3. En cuanto al **medio utilizado para presentar las quejas**, es el segundo año en el que las quejas presentadas por internet (45,5%) superan en número a las presentadas en persona en la sede del Defensor del Pueblo de Navarra (43,3%).

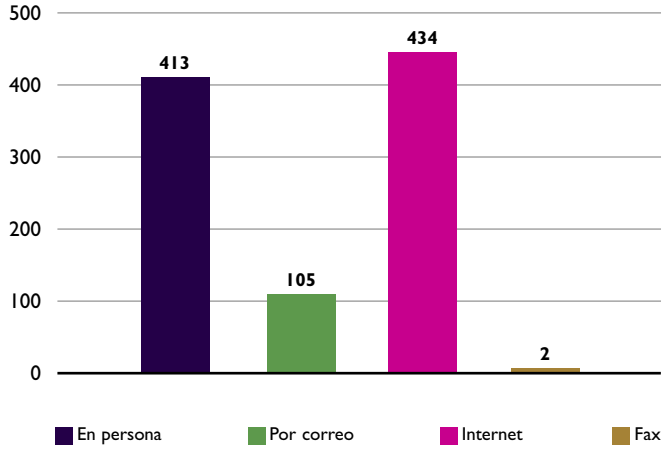
   Se constata, un año más, la preferencia de los ciudadanos por las nuevas tecnologías y por acudir presencialmente a nuestra oficina para exponer sus quejas y obtener, de este modo, una atención

personalizada y el asesoramiento que precisan, sin formalismos, exponiendo las cuestiones que les afectan directamente, y sin necesidad de solicitar cita previa.

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

Finalmente, el 11% de las quejas se remitieron por correo ordinario, y solo el 0,2% de las quejas se presentaron por fax.

Modo de presentación de las quejas



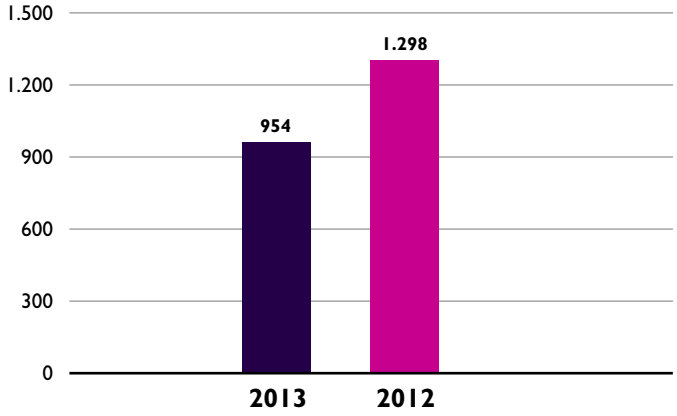
4. El número total de personas que han presentado las quejas o que se encuentra detrás de ellas, sin tener en cuenta a los representados por entidades de carácter social, medio ambiental o de otra índole, se ha cifrado en 1.883 personas.

Este dato pone de manifiesto cómo el número de quejas no siempre se corresponde con el número de ciudadanos que demandan la

intervención del Defensor del Pueblo de Navarra para proteger sus derechos y libertades públicas. El número de personas que promueven quejas es más alto que el número de quejas en sí.

5. En comparación con el año 2012, el número de quejas presentadas fue menor en un 26,5% (se presentaron ese año 1.298 quejas, de las cuales 413 se referían a la supresión de la paga extraordinaria de diciembre de 2012 a empleados públicos). De este modo, 2013 es el segundo año con mayor número de quejas presentadas en la vida de la institución, desde su puesta en marcha, detrás de 2012.

Quejas presentadas 2013-2012

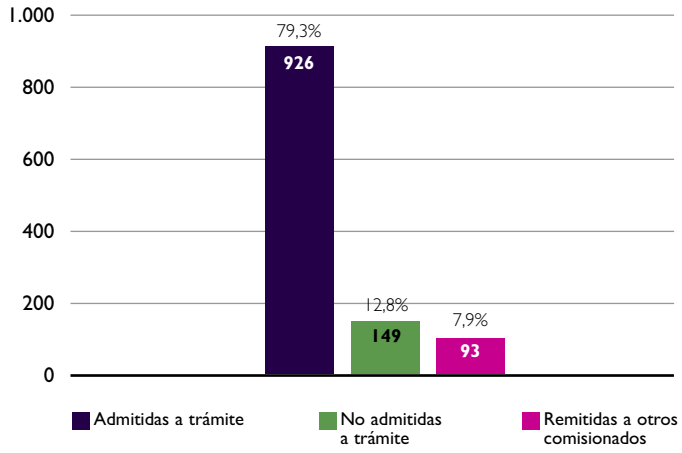


2.2. QUEJAS ADMITIDAS.

Las quejas admitidas para su tramitación por el Defensor del Pueblo de Navarra fueron 926, lo que representa un porcentaje de un 79,3% respecto del total de quejas gestionadas (1.168).

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

Quejas admitidas/no admitidas (2013)



El número de quejas en las que no fue posible realizar un pronunciamiento sobre el asunto planteado por el ciudadano fue de 149.

Como se señala en el siguiente epígrafe, 93 de las quejas se remitieron a otros altos comisionados parlamentarios encargados de la defensa de los derechos de los ciudadanos.

Dado el espíritu antiformalisma que rige la institución foral, antes de proceder a la inadmisión de una queja se ofrecen a los ciudadanos todas las posibilidades que brinda la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, para permitir su tramitación. No obstante, se dan casos en los que, a pesar de los esfuerzos realiza-

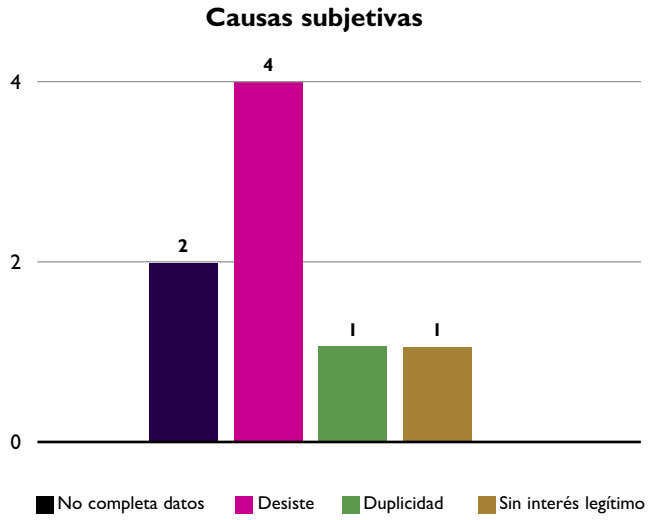
dos, no es posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos, por, entre otras, las siguientes causas:

- Tratarse de asuntos de carácter jurídico privado.
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial.
- No contener pretensiones concretas los hechos expuestos.
- Haber transcurrido el plazo de un año previsto en la Ley para plantear la queja.

En estos supuestos, que, como ya se ha expresado, son el 12,8% de los casos planteados ante la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, se asesora personalmente a los ciudadanos y ciudadanas sobre otros medios que pueden utilizar para hacer valer sus derechos en las instancias pertinentes, y se les ofrece información sobre los requisitos precisos para ello.

Las causas de inadmisión se dividen, a efectos de su clasificación por la institución, en subjetivas y objetivas.

Se denomina con la expresión de causas *subjetivas* a la falta de aportación de datos por el promotor de la queja, el desistimiento del interesado, la falta de interés legítimo o la repetición de asuntos. En el año 2013, se dieron 8 supuestos de inadmisión por causas subjetivas: en dos de estos supuestos, no se aportaron los datos solicitados a los ciudadanos; en cuatro casos, se produjo el desistimiento por parte del interesado; en uno, no se apreció un interés legítimo del promotor de la queja; y en otro caso, se trataba de una duplicidad, es decir, de un asunto ya planteado con anterioridad por la misma persona.



Entre estas causas objetivas de inadmisión se encuentran:

- La extemporaneidad de la queja por el transcurso del plazo máximo de un año para su presentación (cinco supuestos).

- Aquellos supuestos en los que el asunto corresponde a la esfera jurídico-privada (once supuestos).

- Los asuntos en que son objeto de un procedimiento judicial (cuatro supuestos).

- El tema se ha planteado directamente al Defensor sin hacer un previo y necesario planteamiento del asunto a la Administración competente (veintidós supuestos).

- Los asuntos en que la queja la queja carece de una pretensión concreta (cuarenta y cuatro supuestos).

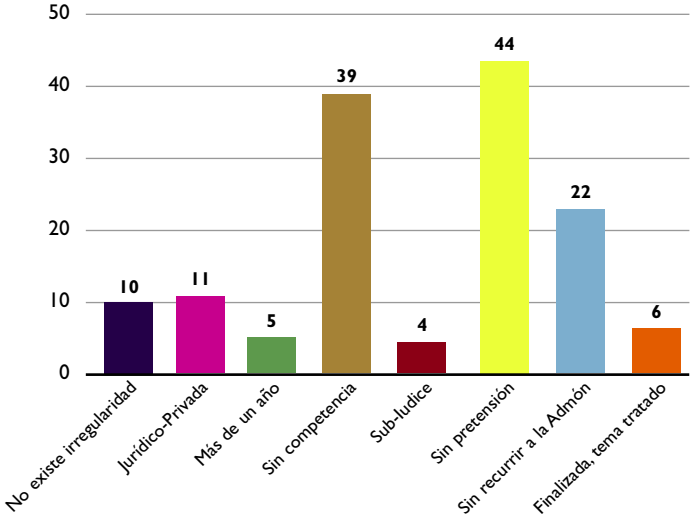
- Las quejas que reiteran un asunto ya finalizado (seis casos).

- Las quejas en que se aprecia o considera que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (treinta y nueve casos).

- Las quejas en que no se aprecia a limine la existencia de irregularidad (diez casos).

En total, se inadmitieron 141 quejas en el año 2013 por causas objetivas.

Causas subjetivas con asesoramiento



2.3. 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.

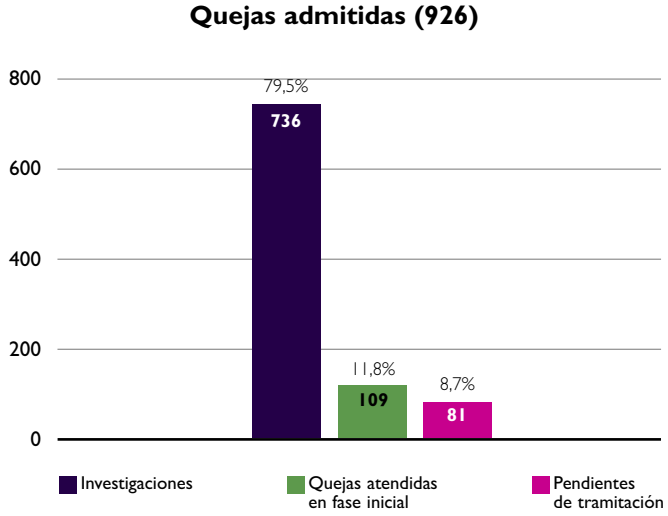
Del total de quejas presentadas este año (926), 93 se remitieron a otros altos comisionados parlamentarios, por entender que eran de su competencia. A la Defensora del Pueblo de España, se le remitieron 90 quejas, que versaban sobre asuntos que se consideraron de la competencia estatal. De las tres restantes, dos se remitieron al Justicia de Aragón, y otra al Procurador del Común de Castilla y León.

En estos casos, la institución mantiene relación permanente, tanto con todos estos comisionados parlamentarios, como con los autores de la queja a efectos, de facilitar a estos la recepción y envío de documentación o el oportuno asesoramiento que requieran.

2.4. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.

Las 926 quejas admitidas dieron lugar a la realización de 736 investigaciones por el Defensor del Pueblo de Navarra (un 79,5% del total de admitidas).

De esas 926 quejas admitidas, otras 109 fueron atendidas en fase inicial, resolviendo la cuestión planteada por los ciudadanos sin necesidad de incoar una investigación. Y también de esas 926 quejas, 81 se encontraban pendientes de tramitación al 31 de diciembre.



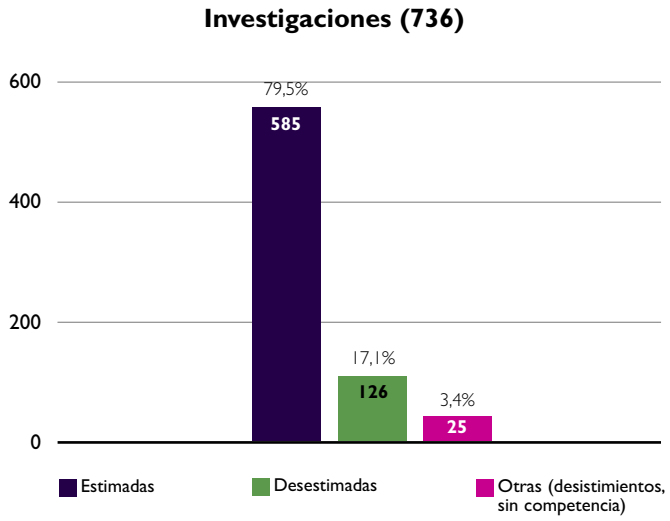
Tras la investigación:

- El Defensor del Pueblo de Navarra estimó la razón del reclamante total o parcialmente en 404 expedientes de queja.

- En otros 181 de expedientes de queja, la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra con su investigación, dio lugar a que los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión de los autores de queja, sin necesidad de emitir resolución alguna.

- En otros 126 expedientes de queja, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que no era necesaria la formulación a la Administración competente de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales. En estos casos, tras oír a la Administración y estudiar detenidamente las cuestiones de fondo, el Defensor del Pueblo de Navarra informó y asesoró con detalle a los ciudadanos que promovieron las quejas de cuáles eran, a su juicio, las razones por las que no había apreciado una vulneración de derechos constitucionales conforme al ordenamiento jurídico.

- 25 expedientes de queja concluyeron por desistimiento de los autores de la queja o apreciarse falta de competencia del Defensor del Pueblo de Navarra u otras causas que llevaron a concluir la intervención de este.



Como puede verse, 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 (404 casos), bien porque con motivo de la comunicación de la investigación a la Administración, se lograra para el ciudadano la satisfacción de su pretensión (181 casos), la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra produjo que se solventaran positivamente, a su criterio, 585 casos planteados e investigados, quedando estimadas total o parcialmente las quejas de los ciudadanos.

Esta cifra conjunta de 585 quejas estimadas por una u otra vía, representan el 79,5% de las quejas investigadas.

2.5. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.

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

Un resumen de las resoluciones dictadas, con cita del expediente al que pertenecen, figura en la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, a la que se puede acceder en la dirección http://www.defensornavarra.com, en el epígrafe correspondiente a 2013.

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

MATERIA	Recom.	Recordatorio Deb. Legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	Mediación	Total 2013	Nº resoluciones
Bienestar social	99	11	4	5	5	124	76
Educación	20	8	8	0	28	64	52
Acceso a un empleo público	13	9	5	1	0	28	17
Función pública	37	12	2	5	0	56	42
Seguridad ciudadana	1	0	2	0	0	3	3
Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas	10	22	1	0	0	33	24
Sanidad	33	15	6	0	4	58	37
Hacienda	10	5	2	2	4	23	19
Vivienda	11	0	5	4	7	27	22
Medio ambiente	29	20	4	1	1	55	32
Justicia	4	3	0	0	0	7	6
Comercio	3	2	0	0	0	5	3
Urbanismo	14	12	2	0	3	31	17
Tráfico	3	0	3	0	0	6	5
Funcionamiento entidades locales	10	19	2	0	2	33	18
Trabajo	1	0	1	0	0	2	2
Servicios públicos	6	4	1	0	2	13	8
Euskera	2	0	4	0	0	6	4
Extranjería	1	0	0	0	0	1	1
Obras públicas	3	4	3	0	0	10	6
Agricultura	3	2	0	0	0	5	3
Deporte	2	1	0	0	0	3	3
Cultura	2	1	0	0	0	3	2
Industria	1	0	0	0	0	1	1
Turismo	1	0	0	0	0	1	1
TOTAL	319	150	55	18	56	598	404

El cuadro refleja que lo que más se dirigen a las Administraciones públicas son recomendaciones, con el fin de que éstas adopten una conducta concreta: se han dictado 319 recomendaciones (el 53,3% del total de las resoluciones).

Le siguen los recordatorios de deberes legales, con 150 (25,1%); las sugerencias, con 73 (12,2%), 18 de ellas normativas; y las mediaciones, con 56 (9,4%).

De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en tres de cada cuatro veces que se dirige a la Administración. En una de cuatro veces, recuerda deberes legales.

Por materias, es bienestar social el área temática en que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron. Le siguen, por este orden: educación, sanidad, función pública y medio ambiente. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas (relacionadas con el derecho a una respuesta en el plazo legal establecido, el derecho de acceso a la información pública, la transparencia o el derecho a un trato cortés) es otra de las materias destacadas, por delante de funcionamiento de entidades locales, urbanismo, acceso a un empleo público o vivienda.

Las Administraciones públicas a las que la institución dirigió más recomendaciones, recordatorios y sugerencias son, por orden de más a menos (a partir de más de 10 resoluciones):

- El Departamento de Políticas Sociales, 126 resoluciones.
- El Departamento de Salud, 73 resoluciones.
- El Departamento de Educación, 58 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona, 41 resoluciones.

- El Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, 38 resoluciones.
- El Departamento de Fomento, 35 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, 21 resoluciones.
- El Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, 14 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Tudela, 11 resoluciones.

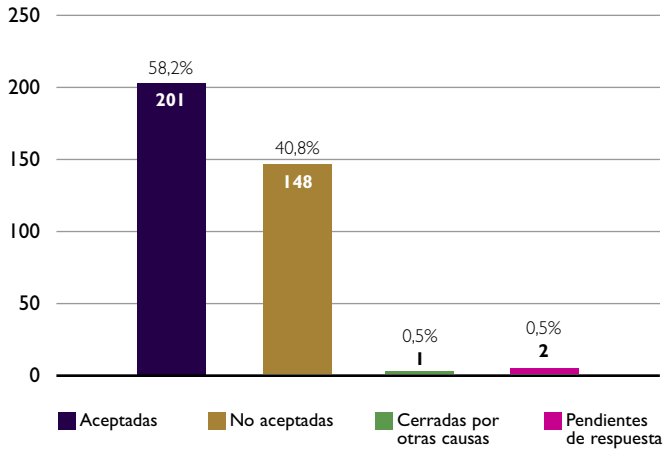
2.6. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Del total de 404 resoluciones emitidas, las Administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 402 de ellas (99,5%):

- En 235 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución, cifra que supone un 58,2% del total.
- En otros 165 casos (40,8% del total), rechazó la propuesta.
- Otros dos expedientes se cerraron por otras causas, sin que fuera necesaria la aceptación o rechazo expreso de la Administración.

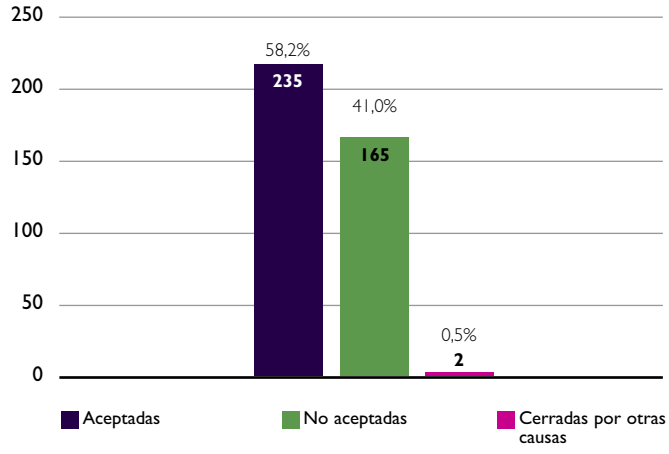
Quedaron pendientes de respuesta por parte de las Administraciones públicas 2 resoluciones, que representan el 0,5% del total.

Resoluciones dictadas en 2013



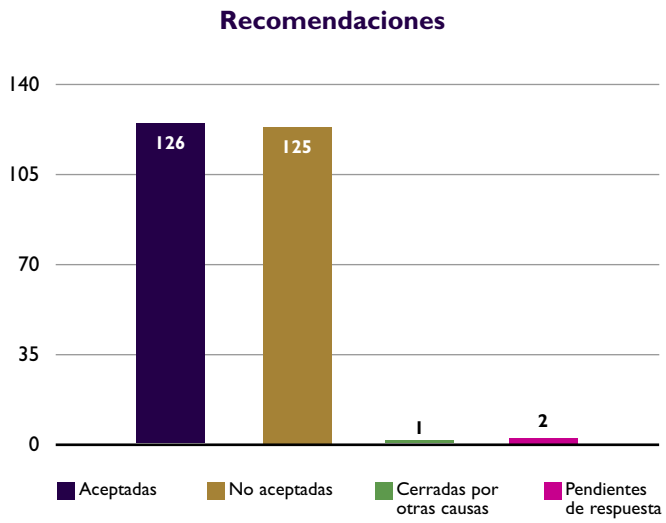
Si no se tienen en cuenta las resoluciones que han quedado pendientes de respuesta (puesto que todavía se desconoce el sentido de la contestación), el porcentaje de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas se eleva al 58,5%. Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando la recomendación, sugerencia, recordatorio de deberes legales, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en casi seis de cada diez expedientes.

Resoluciones dictadas y respondidas en 2013

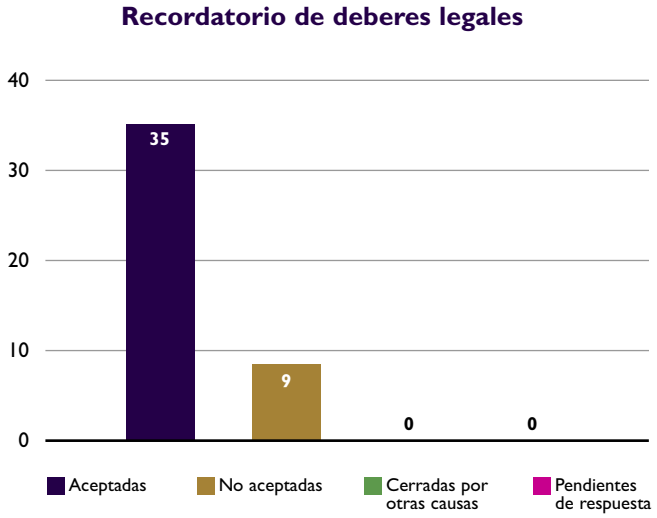


Como ya se ha indicado anteriormente, es frecuente que, con motivo de un mismo expediente de queja, se hayan dirigido a la Administración pública afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios. Ahora bien, a efectos de considerar aceptada o rechazada la propuesta del Defensor del Pueblo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

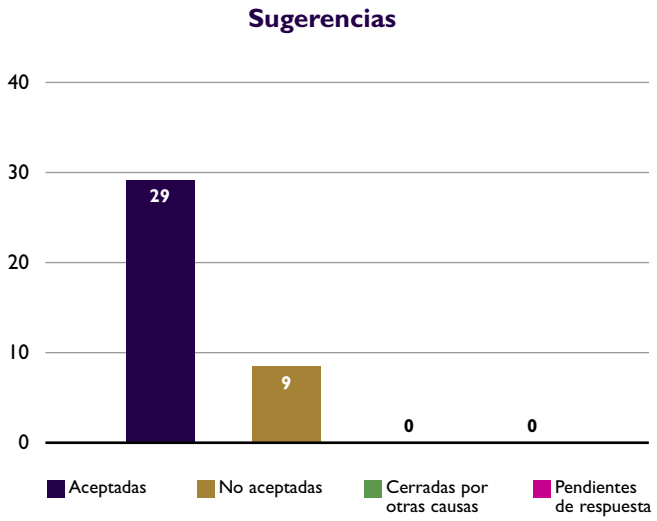
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales, de las sugerencias (incluidas las normativas) y de las mediaciones, referido al número de quejas afectadas.



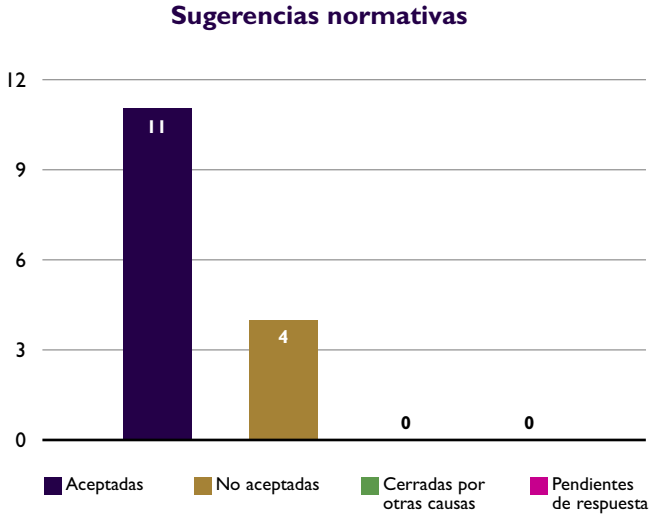
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones se eleva a un 50,2% sobre el total de respuestas de la Administración.



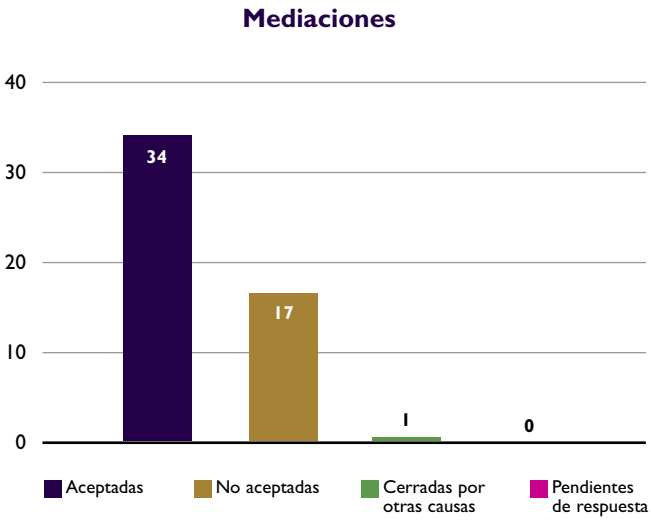
El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales emitidos en 2013 se eleva al 77,8%.



El porcentaje de aceptación de las sugerencias sobre el total de respuestas de la Administración se eleva al 76,3%.



El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 73,3% sobre el total de respuestas de la Administración.



El porcentaje de aceptación de las mediaciones es del 66,7% 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 2013, distinguiendo el tipo de Administración pública afectada, esto es, diferenciando entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales de Navarra, y las universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas.

Expedientes de queja con resolución dictada en 2013	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
Gobierno de Navarra	256	128	127	1	0	50,0%	0,0%
Entidades locales	123	88	33	1	1	72,1%	0,8%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	25	19	5	0	1	79,2%	4,0%
TOTAL	404	235	165	2	2	58,5%	0,5%

Si también tenemos en cuenta el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2012, esto es, la aceptación/no aceptación de resoluciones formuladas con carácter previo a 2013 y respondidas durante este año, los porcentajes de aceptación varían muy poco:

Expedientes de queja con resolución dictada en 2013	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
Gobierno de Navarra	256	128	127	1	0	50,0%	0,0%
Entidades locales	123	88	33	1	1	72,1%	0,8%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	25	19	5	0	1	79,2%	4,0%
TOTAL	404	235	165	2	2	58,5%	0,5%

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

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación de cada Administración. Para este análisis, únicamente se pone de manifiesto el porcentaje de aceptación de aquellas Administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha emitido resolución en el año 2013 y ha sido respondida.

Resoluciones dictadas en 2013: Administraciones con 3 o más expedientes de queja con resolución respondidas en 2013	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Políticas Sociales	76	20	56	0	26,3%
Educación	50	34	15	1	68,0%
Salud	51	26	25	0	51,0%
Fomento	27	13	14	0	48,1%
Presidencia, Justicia e Interior (*)	22	14	8	0	63,6%
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	13	9	4	0	69,2%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	14	11	3	0	78,6%
Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales	3	1	2	0	33,3%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	28	21	7	0	75,0%
Tudela	6	4	2	0	66,7%
Olza	5	3	2	0	60,0%
Allín	4	4	0	0	100,0%
Cintruénigo	4	3	1	0	75,0%
Valle de Egüés	4	4	0	0	100,0%
Andosilla	3	0	3	0	0,0%
Cascante	3	3	0	0	100,0%
Estella	3	2	1	0	66,7%
Etxarri - Aranatz	3	2	0	1	66,7%
Valle de Erro	3	3	0	0	100,0%
Concejo de Arlegui	4	0	4	0	0,0%
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	3	3	0	0	100,0%
OTRAS ADMONES. Y ENTIDADES PÚBLICAS					
Universidad Pública de Navarra	19	16	3	0	84,2%
Colegio de Abogados de Pamplona	3	1	2	0	33,3%
% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas de las dictadas en 2013					**58,5%**

(*) Incluye una resolución dirigida al Tribunal Administrativo de Navarra

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

En el caso de las entidades locales, las más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido el Ayuntamiento de Allín, el Ayuntamiento del Valle de Egüés, el Ayuntamiento del Valle de Erro, el Ayuntamiento de Cascante y la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa. Las menos receptivas han sido el Ayuntamiento de la Cendea de Olza, y los Ayuntamientos de Tudela, Estella y Etxarri-Aranatz.

En el caso de las otras Administraciones y entidades públicas, destacan como más receptiva a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra la Universidad Pública de Navarra y como menos receptiva el Colegio de Abogados de Pamplona.

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

BIENESTAR SOCIAL	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Políticas Sociales	70	19	51	0	27,1%
Educación	1	1	0	0	100,0%
Presidencia, Justicia e Interior	1	1	0	0	100,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	1	0	1	0	0,0%

EDUCACIÓN	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Políticas Sociales	1	0	1	0	0,0%
Educación	38	28	9	1	73,7%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	3	2	1	0	66,7%
Tudela	1	0	1	0	0,0%
Valle de Egüés	1	1	0	0	100,0%
Estella	1	1	0	0	100,0%
Valle de Erro	2	2	0	0	100,0%
OTRAS ADMONES. Y ENTIDADES PÚBLICAS					
Universidad Pública de Navarra	3	2	1	0	66,7% |

ACCESO A UN EMPLEO PÚBLICO	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Educación	1	1	0	0	100,0%
Salud	6	3	3	0	50,0%
Presidencia, Justicia e Interior	5	3	2	0	60,0%
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	1	1	0	0	100,0%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	1	0	1	0	0,0%
OTRAS ADMONES. Y ENTIDADES PÚBLICAS					
Universidad Pública de Navarra	3	3	0	0	100,0%

FUNCIÓN PÚBLICA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Educación	10	4	6	0	40,0%
Salud	8	4	4	0	50,0%
Presidencia, Justicia e Interior	7	4	3	0	57,1%
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	1	0	1	0	0,0%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	2	1	1	0	50,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	1	1	0	0	100,0%
OTRAS ADMONES. Y ENTIDADES PÚBLICAS					
Universidad Pública de Navarra	13	11	2	0	84,6%

SEGURIDAD CIUDADANA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Presidencia, Justicia e Interior	3	2	1	0	66,7%

GARANTÍAS DE LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Fomento	1	1	0	0	100,0%
Presidencia, Justicia e Interior	4	3	1	0	75,0%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	5	5	0	0	100,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	2	2	0	0	100,0%
Tudela	1	1	0	0	100,0%
Valle de Egüés	1	1	0	0	100,0%
Valle de Erro	1	1	0	0	100,0%
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1	1	0	0	100,0%

SANIDAD	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Salud	34	17	17	0	50,0%
Presidencia, Justicia e Interior	1	1	0	0	100,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Etxarri - Aranatz	1	0	0	1	0,0%

HACIENDA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Políticas Sociales	1	1	0	0	100,0%
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	7	6	1	0	85,7%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	2	1	1	0	50%
Olza	4	2	2	0	50,0%
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	2	2	0	0	100,0%

VIVIENDA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Fomento	20	10	10	0	50,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	1	1	0	0	100,0%

MEDIO AMBIENTE	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Salud	2	2	0	0	100,0%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	5	4	1	0	80,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	8	7	1	0	87,5%
Tudela	2	2	0	0	100,0%
Olza	1	1	0	0	100,0%
Cintruénigo	3	3	0	0	100,0%
Valle de Egüés	1	1	0	0	100,0%
Cascante	1	1	0	0	100,0%
Estella	1	1	0	0	100,0%
Etxarri - Aranatz	1	1	0	0	100,0%

JUSTICIA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Presidencia, Justicia e Interior	1	0	1	0	0,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Valle de Egüés	1	1	0	0	100,0%
OTRAS ADMONES. Y ENTIDADES PÚBLICAS					
Colegio de Abogados de Pamplona	3	1	2	0	33,3%

COMERCIO	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Políticas sociales	3	0	3	0	0,0%

URBANISMO	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Fomento	6	2	4	0	33,3%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	1	1	0	0	100,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	1	1	0	0	100,0%
Tudela	1	0	1	0	0,0%
Allín	1	1	0	0	100,0%
Estella	1	0	1	0	0,0%
Etxarri - Aranatz	1	1	0	0	100,0%

TRÁFICO	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Pamplona	5	3	2	0	60,0%

FUNCIONAMIENTO DE ENTIDADES LOCALES	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Pamplona	1	1	0	0	100,0%
Allín	3	3	0	0	100,0%
Andosilla	2	0	2	0	0,0%
Concejo de Arlegui	4	0	4	0	0,0%

TRABAJO	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	1	1	0	0	100,0%

SERVICIOS PÚBLICOS	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	2	1	1	0	50,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Tudela	1	1	0	0	100,0%
Cintruénigo	1	0	1	0	0,0%
Cascante	1	1	0	0	100,0%

EUSKERA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales	1	0	1	0	0,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	1	0	1	0	0,0%

EXTRANJERÍA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Salud	1	0	1	0	0,0%

OBRAS PÚBLICAS	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Pamplona	2	2	0	0	100,0%
Cascante	1	1	0	0	100,0%

DEPORTE	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Políticas sociales	1	0	1	0	0,0%

CULTURA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales	1	0	1	0	0,0%
Andosilla	1	0	1	0	0,0%

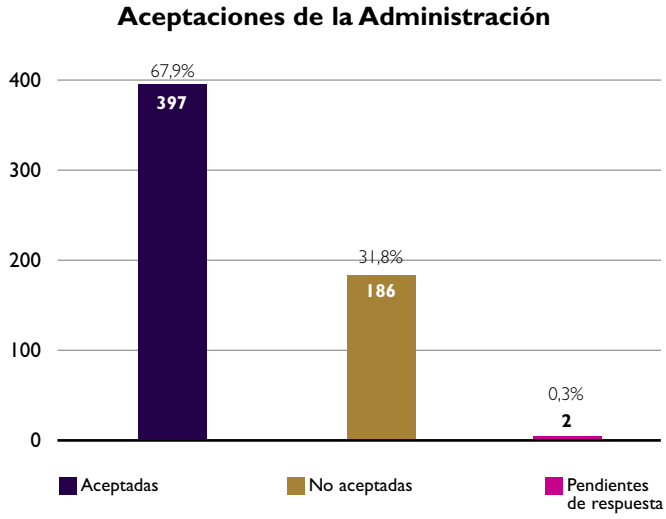
INDUSTRIA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	1	0	1	0	0,0%

TURISMO	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales	1	1	0	0	100,0%

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

Una cosa es el grado de aceptación de las resoluciones que se ha indicado, y otra es el grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas. Mientras que el primero se cifra en el 58,5% de aceptaciones por la Administración de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que se le han formulado, el segundo de los grados indica la suma de los casos en que a las aceptaciones de la Administración de las resoluciones del Defensor 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 eleva el grado de aceptación de las pretensiones al 68,10%. Este porcentaje recoge la aceptación de las resoluciones emitidas en 2013, así como la aceptación de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2012, 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.

Este porcentaje del 68,10% es el resultado de referir 397 casos aceptados o resueltos a la suma de esa misma cifra con los 186 casos no aceptados, excluyendo de la operación los 2 casos pendientes.



2.8. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.

Las Administraciones sobre las que versaron las quejas presentadas en 2013 son las siguientes:

ADMINISTRACIONES O ENTIDADES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS	Nº Quejas	%
FORAL	534	56,0%
LOCAL	205	21,5%
FORAL + LOCAL (*)	8	0,8%
ESTATAL	106	11,1%
JUDICIAL	26	2,7%
UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA	22	2,3%
COLEGIOS PROFESIONALES	7	0,7%
SOCIEDADES	28	2,9%
ADMÓN. AUTONÓMICA E INTERNACIONAL	9	0,9%
PARLAMENTO DE NAVARRA	4	0,4%
OTRAS / VARIAS	5	0,5%
TOTAL	**954**	**100,0%**

El mayor número de las quejas presentadas en 2013 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 534 quejas, que representan el 56% del total (una de cada dos quejas).

Dirigidas a las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 205 quejas, que representan el 21,5% del total.

Ocho quejas se refirieron a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de una entidad local.

En tercer lugar, se encuentran las quejas referidas a la actuación de la Administración del Estado con un total de 106 quejas (11,1% del total).

Las quejas referidas a sociedades privadas ajenas a la Administración fueron veintiocho (compañías telefónicas, entidades bancarias y compañías energéticas).

Frente a la Administración de Justicia se presentaron veintiséis quejas (2,7%).

En veintidós quejas la destinataria fue la Universidad Pública de Navarra (2,3%).

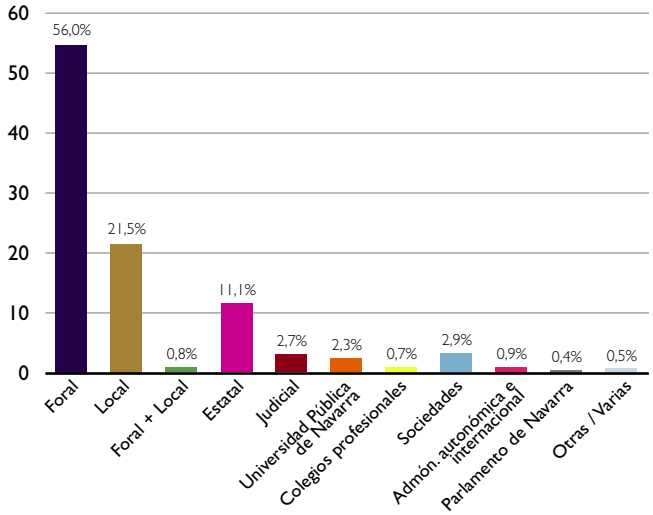
Se presentaron nueve quejas en relación con las Administraciones de otras Comunidades Autónomas y la Administración internacional.

Las quejas sobre la actuación de colegios profesionales fueron siete.

En relación con la administración del Parlamento de Navarra, se presentaron cuatro quejas.

Por último, cinco 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 dirigidas a los **Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra**, por ser asuntos de su competencia, con independencia de la materia de que se trate, es el siguiente:

DEPARTAMENTOS	Nº Quejas	%
Educación	130	24,30%
Políticas Sociales	119	22,24%
Presidencia, Justicia e Interior	90	16,82%
Salud (*)	80	14,95%
Fomento (*)	50	9,35%
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	36	6,73%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local (*)	23	4,30%
Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales	7	1,31%

(*) En estas 535 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 4 quejas que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a una entidad local.

(**) También están incluidas 9 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra, y 1 que afecta a un departamento y a la Administración de Justicia.

(**) A estas 535 quejas, hay que añadir 3 que se refieren a la Administración de la Comunidad Foral en general, es decir, sin especificar ningún departamento.

Por entidades locales, las que recibieron más de cinco quejas fueron Pamplona (51 quejas), Tudela (10), Valle de Egüés (7) y Cintruénigo (7).

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

La actuación y gestión de las Mancomunidades dio lugar a 17 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y la Mancomunidad de servicios de la Comarca de Sangüesa las que más quejas han recibido (5 quejas cada una).

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

MUNICIPIOS	
Abárzuza	1
Ablitas	3
Allín	4
Altsasu - Alsasua	1
Andosilla	1
Ansoáin	2
Aranguren	2
Ayegui	1
Barañáin	2
Barillas	2
Basaburua	1
Bera	1
Beriáin	4
Berriozar	2
Bertizarana	2
Burlada	2
Cabanillas	2
Caparroso	1
Cárcar	2
Carcastillo	1
Cascante	4
Castejón	2
Cintruénigo	7
Cirauqui	2
Corella	1
Dicastillo	2
Estella	3
Etxarri - Aranatz	2
Fitero	1
Galar (*)	2

Garínoain (*)	2
Huarte	1
Juslapeña	1
Legarda	1
Lekunberri	1
Los Arcos	2
Marcilla	1
Muruzábal	3
Noáin	1
Olite	3
Olóriz	1
Olza	3
Orkoien	2
Pamplona	51
Peralta	2
Petilla de Aragón	1
Puente la Reina	5
Ribaforada	1
Sangüesa	2
Tafalla	2
Tudela (*)	10
Ujué	1
Urdazubi - Urdax	3
Valle de Egüés	7
Viana	1
Villafranca	2
Villatuerta	1
Villava	1
Zizur Mayor	4
Zúñiga	2
TOTAL MUNICIPIOS	**181**

CONCEJOS	
Arlegui	5
Nuin	1
Sorauren	1
Arandigoyen	1
Oieregui	1
TOTAL CONCEJOS	**9**

MANCOMUNIDADES	
Mancomunidad de Aguas del Moncayo	1
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	5
Mancomunidad de la Ribera	2
Mancomunidad de Sakana	2
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	5
Mancomunidad S.S. de Arguedas, Valtierra Villafranca, Milagro y Cadreita	1
Mancomunidad S.S. de Lumbier	1
TOTAL MANCOMUNIDADES	**17**

TOTAL (**)	**207**

(*) En estas 207 quejas están incluidas cuatro quejas que se refieren, simultáneamente, a una entidad local de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.

(**) En estas 207 quejas están incluidos tres quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra.

(**) A estas 207 quejas hay que añadir dos que se refiere a las entidades locales de Navarra en general, sin especificar ninguna.

2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS.

Por materias, el número de quejas presentadas en 2013 se distribuye de la siguiente manera:

ÁREAS DE ACTUACIÓN	2013		2012		Variación	
Bienestar social	118	12,37%	137	10,55%	-19	-13,87%
Educación	83	8,70%	77	5,93%	6	7,79%
Acceso a un empleo público	77	8,07%	41	3,16%	36	87,80%
Funcion publica	74	7,76%	463	35,67%	-389	-84,02%
Seguridad ciudadana	70	7,34%	23	1,77%	47	204,35%
Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas	64	6,71%	79	6,09%	-15	-18,99%
Sanidad	63	6,60%	76	5,86%	-13	-17,11%
Hacienda	52	5,45%	41	3,16%	11	26,83%
Vivienda	45	4,72%	30	2,31%	15	50,00%
Medio ambiente	40	4,19%	28	2,16%	12	42,86%
Justicia	35	3,67%	36	2,77%	-1	-2,78%
Comercio	30	3,14%	29	2,23%	1	3,45%
Urbanismo	28	2,94%	21	1,62%	7	33,33%
Trafico	25	2,62%	28	2,16%	-3	-10,71%
Funcionamiento entidades locales	22	2,31%	17	1,31%	5	29,41%
Trabajo	20	2,10%	24	1,85%	-4	-16,67%
Seguridad social	20	2,10%	21	1,62%	-1	-4,76%
Servicios públicos	17	1,78%	19	1,46%	-2	-10,53%
Euskera	17	1,78%	64	4,93%	-47	-73,44%
Extranjería	14	1,47%	14	1,08%	0	0,00%
Obras públicas	11	1,15%	13	1,00%	-2	-15,38%
Agricultura	11	1,15%	6	0,46%	5	83,33%
Varios (jurídico privadas)	8	0,84%	2	0,15%	6	300,00%
Deporte	4	0,42%	7	0,54%	-3	-42,86%
Cultura	4	0,42%	1	0,08%	3	300,00%
Industria	1	0,10%	1	0,08%	0	0,00%
Turismo	1	0,10%	0	0,00%	1	100,00%
Totales	**954**	**100,00%**	**1.298**	**100,00%**	**-344**	**-26,50%**

Como puede verse, el primer grupo por número de quejas lo ocupa la materia de **bienestar social (o asuntos sociales o políticas sociales)**. Su porcentaje de representación sobre el total es del 12,37%.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a **educación**, que representan un 8,70% sobre el total.

El tercer bloque se refiere al **acceso a un empleo público**, y se refieren al conjunto de quejas presentadas por los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad. Estas quejas representan un 8,07% sobre el total.

El cuarto bloque lo ocupan las quejas referidas a **función pública**, que son aquellas presentadas por quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones Públicas de Navarra. Representan un 7,76% sobre la totalidad de quejas.

A continuación, se sitúan las quejas relativas a **seguridad ciudadana**, concepto que engloba los anteriores de "interior" y de "seguridad ciudadana" como tal. Incluye lo relativo a actuaciones policiales, orden público, Administración penitenciaria, juegos, espectáculos públicos y otros conexos.

En sexto lugar, figuran **las garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas**, englobando en esta materia los deberes de informar y resolver en plazo legal los escritos y recursos presentados por los ciudadanos y las conductas que puedan suponer un trato inadecuado o descortesía de las Administraciones públicas hacia los ciudadanos, alcanzando dichas materias un porcentaje de representación sobre el total del 6,71%.

En séptimo lugar se sitúan las quejas sobre **sanidad**, que representan un 6,60%.

Por detrás le siguen las quejas en materia de **hacienda**, que representan un 5,45%. Y detrás de esta, van las quejas referidas a **vivienda** y **medio ambiente**.

El resto de las materias no alcanza el 4% del total de las quejas presentadas.

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

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

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

2.9.1. Acceso a un empleo público.

A diferencia de los informes de años anteriores, en este informe se ha diferenciado entre el conjunto de quejas presentadas por los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad, del 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 esta materia se han presentado 77 quejas y los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

- La posible falta de trasparencia del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en la gestión de la lista de contratación temporal del puesto de trabajo de Técnico de Administración Pública (rama jurídica), por no figurar en dicho listado los colectivos con preferencia en el llamamiento.

- La paralización, por parte de la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa, de dos convocatorias para la provisión, por concurso oposición, de una plaza de oficial administrativo y de dos plazas de auxiliar administrativo.

- La demora, por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, en ejecutar una sentencia por la que se adjudicaba una plaza del puesto de trabajo de cuidador en la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas.

- El desacuerdo con la exclusión, por el Ministerio de Interior, de un proceso selectivo, una vez superado el mismo y antes de formalizar el contrato, por carecer de la titulación requerida en la convocatoria.

- El desacuerdo con el baremo que utiliza el Ayuntamiento de Dicastillo para la selección de personal temporal.

- La falta de llamamiento complementario, por la Universidad Pública de Navarra, para cubrir las plazas de auxiliar administrativo que han quedado vacantes con motivo de la declaración de situación de excedencia voluntaria.

- La exclusión de los títulos expedidos por el Instituto Francés, a efectos de la valoración de idiomas en los procedimientos de acceso a la función pública convocados por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- La posible falta de transparencia en la gestión, por la Universidad Pública de Navarra, de un listado de contratación de auxiliar administrativo.

- La imposibilidad de modificar, en las listas para auxiliar administrativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, la elección inicial efectuada por el aspirante tanto de centro o ámbito de trabajo, como de la corta o larga duración del contrato.

- La exclusión de las listas definitivas de aspirantes a la contratación temporal en determinadas especialidades correspondientes a los Cuerpos de Maestros y de Profesores de Enseñanza Secundaria, por no acreditar el nivel lingüístico, al no reconocérsele los certificados de que dispone.

- La falta de habilitación para acceder a la condición de interventor de las entidades locales de Navarra, a pesar de haber superado el concurso-oposición convocado y de existir plazas vacantes.

- El desacuerdo con la valoración otorgada a sus méritos en un concurso-oposición para un puesto de trabajo de enfermería en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: 3 quejas.

- La falta de publicación de las listas provisionales de admitidos y excluidos en las convocatorias de oposición de una plaza de oficial administrativo y de dos plazas de auxiliares administrativos, realizadas por la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa.

- El desacuerdo con la interpretación que realiza el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, de las normas de gestión de contratación temporal, por declararle al autor de la queja como "no disponible" para todas las listas de contratación, a pesar de que este únicamente había solicitado dicha declaración para una concreta lista.

- La falta de valoración de unos méritos en una convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de puestos de ATS/DUE para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por no permitir el tribunal calificador la subsanación de los mismos, a diferencia de otros aspirantes, a quienes tras acudir a la vía judicial, se les permitió dicho trámite de subsanación.

- El desacuerdo con las bases del concurso para la contratación de profesorado de la Universidad Pública de Navarra para el curso 2013/2014, por excluir a las personas en situación de desempleo.

- El desacuerdo con la exigencia de tener que realizar de nuevo una prueba de nivel de euskera, a pesar de disponer el titulo exigido en la convocatoria, para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo de oficial de mantenimiento.

- La disconformidad con la actuación del tribunal calificador en la oposición para la provisión de seis plazas de Ingeniero Técnico Industrial al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, celebrada hace más de dos años.

- El desacuerdo con el procedimiento seguido por el Ayuntamiento de Los Arcos para la selección de personal temporal, destinado a realizar labores de limpieza, mantenimiento y reparaciones de calles.

2.9.2. Agricultura.

Durante el año 2013 se presentaron 11 quejas relacionadas con la agricultura.

Cuatro de las quejas se referían al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, seis a Ayuntamientos y una a una comunidad de regantes.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- La disconformidad con el baremo contenido en un acuerdo municipal aprobado por el Ayuntamiento de Beriáin para la adjudicación de huertas comunales (2 quejas).

- La disconformidad con el procedimiento negociado sin publicidad utilizado por el Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación del Gobierno de Navarra en la adjudicación de la prestación del servicio de recogida y transporte de animales muertos de la especie bovina, que ha impedido que pueda concurrir su empresa.

- La imposibilidad de utilizar de forma adecuada una corraliza adjudicada por el Ayuntamiento de Castejón, a pesar de pagar el canon.

- La disconformidad con tener que proceder a la restitución a la Reserva Nacional de los derechos reconocidos de ayuda a olivares en la Política Agrícola Común, y por los que se percibía una subvención, por no haber hecho uso de ellos.

- El incumplimiento por parte del Ayuntamiento de Ablitas del convenio suscrito con la Comunidad de Regantes del término La Nava para la utilización de hidrantes de propiedad municipal.

- El desacuerdo con la retención, por parte del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, de las ayudas de la Unión Europea para la reforestación, por cuanto se le impide al autor de la queja percibir el 50% de dichas ayudas que le corresponden por contrato de arrendamiento rústico.

- La demora del Ayuntamiento de Cirauqui en la tramitación de un expediente de permuta de una finca propiedad de los interesados, y la imposibilidad de aprovechar la misma (2 quejas).

- El desacuerdo con la reclamación por parte de la Comunidad de Regantes número III del Canal de las Bardenas, de una deuda contraída por el hermano de la autora de la queja.

- La disconformidad con el depósito realizado por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local en una cuenta bancaria de la Audiencia Provincial de Guipúzcoa, a pesar de que el deudor y autor de la queja ya había comunicado al Departamento que se había efectuado una cesión de créditos.

2.9.3. Bienestar social.

En esta materia, se presentaron 118 quejas. Las quejas se relacionan, a su vez, con los siguientes asuntos:

- 32, con la conciliación de la vida familiar y laboral, la protección o la ayuda a la familia, y la igualdad de oportunidades.

- 32, con la protección y la atención a la infancia y la adolescencia.

- 20, con la prestación de la renta de inclusión social.

- 15, con la protección e integración de personas con discapacidad.

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

- 5, con la atención a personas en situación de dependencia.

- 2, con la asignación del 0,7% del IRPF destinado a fines sociales.

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

A) Conciliación de la vida familiar y laboral, protección o apoyo público a la familia, e igualdad de oportunidades:

- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales de la ayuda económica por excedencia para el cuidado de segundo hijo, por agotarse los recursos presupuestarios disponibles para la convocatoria: 24 quejas.

- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales de la ayuda económica del pago único anual por cuarto y sucesivos hijos, por agotarse los recursos presupuestarios disponibles para la convocatoria.

- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales de la ayuda familiar por parto múltiple, por agotarse los recursos presupuestarios disponibles para la convocatoria.

- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales de la renovación del título de familia numerosa a una pareja divorciada con tres hijos menores en régimen de custodia compartida.

- La denegación por el Ayuntamiento de Pamplona de la ayuda a familias numerosas para comedor escolar, por no estar todos los miembros de la unidad familiar empadronados en el mismo domicilio.

- Las presuntas irregularidades cometidas por un servicio de orientación familiar en el proceso seguido junto a su ex mujer, para alcanzar acuerdos referidos a los hijos de ambos.

- La falta de cumplimiento por parte de su ex pareja de hecho de un acuerdo económico fijado ante Notario, con motivo de la separación.

- La disconformidad con el nombramiento del responsable del Área de Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de

Berriozar, por entender que el nombrado carece de la titulación y de la formación adecuada para el desempeño de sus funciones.

B) Protección y atención a la infancia y la adolescencia:

- La posible situación de maltrato de una menor de edad en el ámbito familiar.

- La imposibilidad de acceder a un centro residencial de menores de edad, debido a la insuficiencia de plazas.

- La deficiente atención que se presta a unos menores de edad que permanecen en situación de acogimiento residencial.

- El presunto maltrato dado a una niña por su padre en una visita realizada en el punto de encuentro familiar.

- El desacuerdo con la falta de actuación de oficio por parte del Ministerio Fiscal ante una situación de desprotección de dos menores.

- La disconformidad con la actuación de los trabajadores de un punto de encuentro familiar ante una situación de maltrato de una madre a sus dos hijos menores de edad.

- El desacuerdo con una decisión judicial que fija el régimen de visitas de un menor.

- La situación de una menor de edad que desea seguir viviendo junto a su padre en Navarra y cuya custodia es reclamada por la madre, residente de Chile.

- El trato dispensado a una menor de edad y el informe médico emitido acerca de ella, quien se encuentra interna en un centro terapéutico para menores con problemas de drogadicción.

- El desacuerdo con la inimputabilidad penal de unos menores de catorce años que han robado en su domicilio.

- El desacuerdo de un padre con un auto judicial de medidas previas acerca de la guarda y custodia de sus hijos, por atribuir la misma a la madre, y permitir que puedan salir del territorio nacional, pudiendo llevárselos a su país de origen, el cual no ha suscrito la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas.

- Los inadecuados e insuficientes recursos económicos, personales y materiales que existen para atender a los menores de edad en situación de desprotección.

- La falta de respuesta por el Departamento de Políticas Sociales a una solicitud de información sobre la justificación de las facturas emitidas por una entidad colaboradora de adopción internacional (ECAI) durante un procedimiento de adopción.

- El desacuerdo con un informe de incidencias remitido por un punto de encuentro familiar al juzgado, por reflejar únicamente como hechos ciertos la versión que de ellos da la otra parte.

- Las consecuencias negativas que ha tenido en el ámbito escolar el ingreso de un menor de edad en un centro de observación y acogida.

- La preocupación de una madre por el posible cese de visitas supervisadas en el punto de encuentro familiar entre su hija y el padre de la misma, a quien califica de presunto consumidor habitual de drogas y maltratador.

- La falta de contestación a varias reclamaciones planteadas ante el servicio de punto de encuentro familiar.

- La falta de actuación por el Departamento de Políticas Sociales ante una posible situación de desprotección de una niña de tres años de edad.

- La disconformidad con la aplicación de la disposición transitoria única de la Ley Foral 13/2013, de 20 de marzo, que modifica la Ley Foral 15/2006, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, referida a la adopción nacional, por considerarla agravante, discriminatoria y excluyente.

- El desacuerdo con la obligación que impone un centro de protección de menores de edad a una menor de edad, para que vea a sus padres en contra de su voluntad.

- La denuncia de presiones por determinados profesionales para que una menor de edad aborte en contra de su voluntad.

- La disconformidad con la posible presencia de menores de edad en espectáculos taurinos.

- La necesidad de modificar la normativa vigente, con el fin de que se dé un tratamiento más urgente al maltrato infantil.

- El desacuerdo con la creación de una cuenta de Twitter falsa a nombre de su hija, menor de edad.

- El posible incumplimiento del régimen de visitas por una madre, que no lleva a los sobrinos de la autora de la queja a un psicólogo, a pesar de haberlo acordado mutuamente en el convenio de separación.

- Una duda sobre la posible validez para la adopción nacional del certificado de idoneidad que se obtiene para una adopción internacional.

- La posibilidad de obtener un régimen de visitas por la tía de un menor, que reside junto a sus padres y tienen problemas de drogadicción.

- Los trámites necesarios para publicar un calendario de personas afectadas por una enfermedad, entre los cuales hay menores.

- Las posibilidades legales de denunciar un posible abuso de su hijo, menor de edad, por parte de un vecino.

C) Renta de inclusión social:

- La aplicación retroactiva que realiza el Departamento de Políticas Sociales de la nueva Ley Foral que regula la renta de inclusión social a solicitudes de la anterior renta básica que debieron ser resueltas en el plazo legalmente establecido de 45 días y conforme a los requisitos de la ley anterior.

- La denegación, por el Departamento de Políticas Sociales, de la renta de inclusión social, por superar la unidad familiar del solicitante la cuantía de los ingresos máximos requeridos (4 quejas).

- La denegación, por el Departamento de Políticas Sociales, de la renta de inclusión social, por no residir el solicitante de forma continua y efectiva en Navarra, al menos, los veinticuatro meses inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud (4 quejas).

- La denegación, por el Departamento de Políticas Sociales, de la renta de inclusión social, por un posible incumplimiento del acuerdo de incorporación social suscrito.

- La denegación, por el Departamento de Políticas Sociales, de la renta de inclusión social, por un posible incumplimiento

del acuerdo de incorporación suscrito y por no haber comunicado el beneficiario las modificaciones habidas en la unidad familiar.

- La denegación, por el Departamento de Políticas Sociales, de la renovación extraordinaria de la renta de inclusión social, por encontrarse uno de los miembros de la unidad familiar en un proceso intensivo de inserción socio laboral inconcluso en un servicio público.

- El retraso del Departamento de Políticas Sociales en la resolución de su solicitud de renta de inclusión social.

- La falta de notificación, por el Departamento de Políticas Sociales, del archivo de su solicitud de renta de inclusión social.

- Las posibles irregularidades cometidas por un servicio social de base, al no haber remitido al Departamento de Políticas Sociales la documentación necesaria para poder tramitar la renta de inclusión social.

- La falta de respeto por un trabajador social de un servicio social de base, al que se habían dirigido para exponerle su situación personal, social y económica.

- La disconformidad con la concesión de renta de inclusión social a una persona, que, al parecer de los promotores de la queja, no le correspondería por tener ingresos económicos al estar residiendo junto a su pareja (3 quejas).

- La necesidad de alguna ayuda económica por habérsele denegado la renta de inclusión social, por haberse agotado el periodo de veinticuatro meses y no concurrir situaciones excepcionales para su prórroga.

- El desacuerdo con la atención prestada en el servicio social de la zona básica de Orkoien, y la falta de respuesta a una solicitud de cambio del profesional asignado.

D) Protección e integración de personas con discapacidad:

- El desacuerdo con las cartas que remite el Departamento de Políticas Sociales a los padres de una niña con discapacidad, informándoles del coste económico que supone la atención de su hija, así como la introducción del copago en el centro donde estudia su hija, mientras que en el resto de centros educativos se respeta el derecho universal a una educación gratuita.

- El desacuerdo con la atención y el seguimiento dispensados por el Departamento de Políticas Sociales a una persona discapacitada y víctima de explotación sexual.

- La necesidad de una ayuda para una enferma de alzheimer, con un grado de discapacidad del 67%.

- La demora del Departamento de Políticas Sociales en conceder un piso tutelado a una persona discapacitada.

- La disconformidad con el deber que establecen las leyes que exigen a las empresas tener un dos por ciento de sus plantillas cubiertas por trabajadores con discapacidad.

- El desacuerdo con el grado de discapacidad que le ha atribuido el Departamento de Políticas Sociales.

- La negativa de la Agencia Navarra de la Autonomía de las Personas a la solicitud de exención parcial de las cuotas por estancia de un hermano de la persona autora de la queja en un centro para personas discapacitadas, por tener que abonar las obras de instalación de un ascensor de una vivienda de la que es copropietario.

- La necesidad de obtener, a la mayor brevedad, el certificado de minusvalía, para que pueda ser tomado en consideración a efectos del cálculo de la renta de arrendamiento de la vivienda de protección oficial.

- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales de la renovación de la tarjeta de persona con discapacidad, en atención a que solo le dan cero puntos conforme al baremo aplicable a la existencia de dificultades para utilizar transportes colectivos, a pesar de la complicada situación de salud del solicitante y de las dificultades que tiene para desplazarse.

- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales de una ayuda económica para la adquisición de unos audífonos.

- Las posibles irregularidades en la contratación temporal de personas con discapacidad en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

- Las dificultades que padece una persona usuaria de silla de ruedas para salir de su vivienda, por existir vehículos estacionados en la puerta y la falta de contestación y atención por el Ayuntamiento de Tudela para solucionar el problema.

- El desacuerdo con las condiciones establecidas por el Ayuntamiento de Tudela para el uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, por ser sus condiciones más restrictivas que las exigidas en otros municipios.

- El desacuerdo con determinadas actuaciones realizadas por la residencia para personas con enfermedad mental en la que está ingresada.

- La disconformidad con la denegación de una minusvalía, a pesar del grave problema coronario que padece.

E) Protección y atención de las personas mayores:

- La disconformidad con las cláusulas del contrato de estancia en una residencia geriátrica.

- La necesidad de una ayuda complementaria para poder subsistir, dada la escasez de la pensión de viudedad que percibe.

- La disconformidad con la información facilitada por el Departamento de Políticas Sociales en relación a las condiciones de pago de la estancia en un centro residencial para la tercera edad.

- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales del traslado a otra residencia, a pesar de existir catorce plazas libres, al parecer reservadas para casos de urgencia en exclusión social.

- La falta de concesión por el Departamento de Políticas Sociales de una plaza residencial concertada, a pesar de tener derecho a ello por el nivel de dependencia que tiene reconocido, la falta de información acerca de adjudicación de vacantes de dichas plazas concertadas y la insuficiencia de la prestación económica otorgada, que le impide abonar el coste del servicio que recibe actualmente por vía privada.

- La insuficiente atención médica dispensada a una persona interna en una residencia de ancianos concertada.

- La petición de reintegro por el Departamento de Políticas Sociales de las cantidades abonadas por el ingreso en una residencia privada, al tener reconocida la beneficiaria, debido a su grado de dependencia, una atención residencial garantizada.

- El mal trato y la atención dispensados en una residencia privada a la madre de la persona autora de la queja durante las fechas precedentes a su fallecimiento.

- El descuerdo con la valoración económica realizada por el Departamento de Políticas Sociales para calcular la tarifa que abona su padre por la ocupación de una plaza residencial concertada. El Departamento toma en consideración los ingresos de una cuenta bancaria de la que es cotitular, a efectos que afirma puramente formales, la esposa del residente con el hermano de ésta.

- El archivo por el Servicio de Inspección del Departamento de Políticas Sociales de las denuncias de la autora de la queja por la falta de cuidados a su padre, ingresado en una residencia.

- La reclamación por el Departamento de Políticas Sociales de una deuda correspondiente a la estancia de la madre de la autora de la queja en un centro para la tercera edad.

F) Atención a las personas en situación de dependencia:

- La reducción, realizada en virtud de una Orden Foral del Departamento de Políticas Sociales, de las ayudas económicas para la permanencia de las personas con dependencia en su domicilio (3 quejas).

- La falta de contestación por parte del Departamento de Políticas Sociales a una solicitud de revisión del grado de dependencia.

- La necesidad de una ayuda económica para el cuidado de su padre, afectado de una grave enfermedad.

G) Asignación del 0,7% del IRPF destinado a fines sociales:

- La falta de ejecución por el Gobierno de Navarra de la partida "Fondo 0,7%" para 2013, en cumplimiento de la Ley Foral

7/2009, de 5 de junio, y la tardía aprobación de la convocatoria de subvenciones de atención a desempleados sin prestaciones.

- La demora por el Gobierno de Navarra en la aprobación de las convocatorias de subvenciones con cargo a la partida "Fondo 0,7%" que habrán de ejecutarse en 2014, en cumplimiento de la Ley Foral 7/2009, de 5 de junio.

2.9.4. Comercio y consumo.

En materia de comercio y consumo, el total de quejas presentadas fue de 30.

A) Protección al consumidor:

Relacionadas con la protección al consumidor, se presentaron 30 quejas, de entre las que destacan:

- La inclusión en el préstamo hipotecario suscrito con una entidad bancaria, de una "clausula suelo", de la que no se le había informado previamente con motivo de la negociación del préstamo (2 quejas).

- La retención por parte de una entidad bancaria de la pensión que percibe el padre de la persona autora de la queja, por no haber demostrado ésta su estado vital.

- Los perjuicios ocasionados por una entidad bancaria al haber vendido unos fondos de inversión de la persona promotora de la queja sin que esta hubiese tenido conocimiento de ello.

- La indebida inclusión en el registro de morosos del Banco de España, por unas deudas contraídas por su ex marido.

- La falta de entrega, por una entidad bancaria, del dinero procedente de un fondo de inversión rescatado.

- La inclusión en el registro de deudores de la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF), originada por una deuda hipotecaria.

- El desacuerdo con el embargo de la renta de inclusión social por una compañía telefónica.

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

- La falta de entrega por parte de una compañía de telefonía móvil de un router y de un terminal de telefonía, prometidos con motivo de la renovación del contrato.

- La negativa de una empresa telefónica a dar la baja en una línea de telefonía móvil y a anular una factura indebida, por ser servicios en los que la autora de la queja nunca autorizó su alta.

- La facturación adicional de servicios de telefonía móvil a llamadas realizadas con tarjetas específicas para llamadas internacionales.

- La disconformidad con el cobro realizado por una compañía telefónica, por una promoción que no había contratado.

- La disconformidad con que el teléfono del servicio de atención al cliente de diversas empresas sea un número de teléfono de tarificación adicional.

- La demora, por parte de una compañía telefónica, en devolver ciertas cantidades de dinero, correspondientes a mensualidades que no tenía que haber abonado.

- Los cortes en el suministro de energía eléctrica a una comunidad de vecinos, por la inundación de una subestación subterránea de

Iberdrola, que ha conllevado, entre otros perjuicios, quedarse sin suministro de calefacción en días de fuertes nevadas y temperaturas muy bajas.

- El corte de suministro de luz, por tener unas facturas pendientes de pago de suministro de gas, que ya habían sido abonadas.

- La negativa de una compañía eléctrica a darle el alta de suministro, por no cumplir la persona solicitante el protocolo de solvencia y crédito.

- La disconformidad con la factura emitida por una empresa suministradora de gas.

- La negativa de una compañía de seguros a abonar una indemnización por una incapacidad permanente absoluta, por ser dicha incapacidad revisable

- El desacuerdo con la ruta seguida y el precio cobrado por un servicio de taxi.

- La reclamación frente a una aerolínea por diversas incidencias y la cancelación por dos veces de su vuelo.

- La posible publicidad engañosa del producto "masical" que se anuncia en programas de radio de difusión nacional.

- La falta de devolución, por un restaurante que ha cerrado, de una fianza depositada para la celebración de un evento.

B) Comercio:

En materia de comercio, se presentaron tres quejas, que versaron sobre los siguientes hechos:

- La denegación de una solicitud de un puesto de venta fijo en un mercadillo ambulante del Ayuntamiento de Puente la Reina, por razones que desconoce.

- La denegación de una solicitud de un puesto de venta fijo en un mercadillo ambulante del Ayuntamiento de Burlada y la negativa de dicho ayuntamiento a contestar a las solicitudes presentadas por la persona promotora de la queja.

- Las trabas administrativas del Ayuntamiento de Juslapeña que dificultan el desarrollo de la actividad de una casa rural.

2.9.5. Cultura.

En esta materia, se presentaron 4 quejas, por los siguientes motivos:

- El desacuerdo con la actuación del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales, en la convocatoria de becas para la ampliación de estudios artísticos (aprobada por la Orden Foral 42E/2013, de 4 de septiembre), en la fijación de la fecha para la celebración de las pruebas con muy poca antelación.

- La discriminación que sufre el valle de Sakana, por parte del Gobierno de Navarra, en cuanto al euskera, las campañas de promoción de turismo, la industrialización, etcétera.

- La situación de abandono y degradación que, por la suciedad acumulada, presenta actualmente el puente de San Pedro de Pamplona, declarado como Bien de Interés Cultural.

- La disconformidad con que se anulen los Fueros de Navarra y el Convenio Económico con el Estado, por una posible vulneración del principio de igualdad de todos los españoles ante la ley.

2.9.6. Deporte.

En esta materia se presentaron 4 quejas, entre las que destacan las siguientes:

- El desacuerdo con la actuación del Departamento de Políticas Sociales en relación a la inscripción en el Registro de Entidades Deportivas de Navarra de seis reglamentos de una federación, que exigen el requisito de nacionalidad para participar en competiciones organizadas por la misma y prohíben participar a jugadores con nacionalidad de los países de la Unión Europea.

- La falta de notificación de una sanción y la imposibilidad de utilizar el frontón Bidezarra de Noáin.

- Los retrasos en la construcción de la ciudad deportiva de Lezkairu-Mendillorri.

2.9.7. Educación.

En esta materia, se presentaron 83 quejas. Los principales hechos que motivaron estas quejas, fueron:

A) Planificación educativa:

- El desacuerdo con la Resolución de 26 de abril de 2013, del Director General de Educación, Formación Profesional y Universidades, por la que se regula la implantación, de forma experimental, durante el curso 2013/2014, de la jornada escolar continua, en centros educativos públicos, por considerarla discriminatoria para unos centros en relación con otros, y por haberse aprobado sin un debate previo sobre los tiempos escolares (19 quejas).

- La falta de contestación por el Departamento de Educación a varias APYMAS que demandan a) la construcción de un nuevo instituto en la zona norte de Pamplona, b) la subsanación de deficiencias en el instituto Biurdana y c) que se faciliten los datos de matriculación solicitados a la presidenta de la Comisión de Escolarización.

B) Primer ciclo de educación infantil (0 a 3 años):

- El coste adicional que deben soportar los padres respecto a las tarifas de las escuelas municipales de Pamplona, por residir en otro municipio.

- La falta de información, por el Departamento de Políticas Sociales, acerca del cierre inminente de la Escuela Infantil Izarra.

- La denegación, por el Ayuntamiento de Tudela, de la fianza que depositó el autor de la queja para la escuela infantil de su hijo, cuya tutela le ha sido retirada.

- La falta de asunción, por el Ayuntamiento del Valle de Egüés, de los costes de escolarización de su hijo en una escuela infantil de Pamplona, por no haber solicitado previamente plaza en la escuela infantil del Valle de Egüés.

- La inadmisión de su hija en la escuela infantil del Valle de Egüés, centro donde acude su otro hijo, por no baremar la situación laboral del padre, que actualmente está desempleado y realizando unos cursos de formación.

- El desacuerdo con la tarifa a abonar en la escuela infantil de Mendelbadea, por calcularse en base a los ingresos de la declaración del IRPF del año anterior, habiendo variado sustancialmente la situación económica familiar desde esa fecha.

- La disconformidad con la tarifa a abonar en la escuela infantil de Mendillorri, por no tomar en consideración, para su cálculo, la pensión de alimentos que su pareja debe satisfacer a dos hijos de un anterior matrimonio, cuya guardia y custodia tiene atribuida la madre de estos.

- El desacuerdo con el cierre de una guardería privada en mitad del curso.

- La denegación de una solicitud de modificación de la tarifa a abonar en una escuela infantil.

- La negativa de una escuela infantil municipal de Pamplona a utilizar los pañales que precisa su hija, a pesar de las indicaciones pediátricas.

- La falta de contestación a una solicitud de información sobre el listado de niños admitidos y excluidos de una escuela infantil.

- La falta de motivación del Ayuntamiento de Peralta en un expediente de contratación de gestión del servicio de educación infantil en el centro 0-3 años.

C) Admisión en centros educativos:

- El desacuerdo de un grupo de padres de Tudela con la asignación de plazas realizada por la Comisión Local de Escolarización, al haberse quedado sus hijos en la lista de espera de los centros que solicitaron como primera opción (3 quejas).

- La falta de plazas en el colegio público de Buztintxuri, donde se han quedado 26 alumnos en lista de espera.

- La inadmisión de su hija en el centro escolar elegido como primera opción, a pesar de vivir a tan solo a cincuenta metros del

mismo, así como la falta de control de la correcta aplicación del baremo.

- La inadmisión de su hija en el centro escolar elegido como primera opción.

- La inadmisión de la solicitud de cambio de centro escolar para sus hijos a un centro más cercano a su domicilio.

- La inadmisión de su hijo en el centro solicitado como primera opción, y las dificultades para poder acudir al centro asignado, debido a la enfermedad que padece la madre del alumno.

- El desacuerdo con la repetición del curso escolar de su hijo y la no atención de la solicitud de un cambio a otro centro.

D) Atención de alumnos con necesidades educativas especiales:

- La falta de apoyo y refuerzo educativo específico para su hija, de siete años de edad, con un grado de discapacidad del 42%.

- La falta de asignación, por el Departamento de Educación, de un logopeda clínico para su hijo, que requiere una intervención específica en terapia miorofacial, en el centro escolar donde cursa primero de educación infantil.

- La supresión del servicio de piscina prestado por el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA) a su hija, afectada por una discapacidad, por falta de recursos económicos.

- La supresión del servicio de piscina prestado por el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA) a su hijo, por considerar dicho centro técnico que puede acudir a una piscina normalizada.

E) Bachiller y Formación Profesional:

- La disconformidad con la actuación del Departamento de Educación en el procedimiento de acreditación de la competencia profesional en el ámbito de las emergencias sanitarias, por haber ampliado las plazas de la anterior convocatoria y no haber realizado una nueva, lo cual ha impedido que se puedan presentar nuevos aspirantes.

- La disconformidad con la impartición de la asignatura de matemáticas en el bachillerato de letras puras.

- La insuficiencia de plazas en cursos preparatorios de las pruebas de acceso a los ciclos formativos del grado superior de Ciencias Sociales en Pamplona.

- El desacuerdo con el plazo concedido para presentar el certificado de minusvalía para acceder a una plaza de Grado Medio reservada a discapacitados.

- El desacuerdo de varios padres con un informe realizado por la Guardia Civil acerca del instituto público Iturrama de Pamplona, que imparte la enseñanza en el modelo D. Los padres consideran que las noticias que divulgan dicho informe vulnera los derechos de sus hijos, matriculados en ese centro escolar, y denuncian la inactividad del Departamento de Educación en la defensa de los derechos de sus hijos (5 quejas).

- La vulneración de los derechos de imagen y al honor de los alumnos menores de edad del instituto público Iturrama de Pamplona, que han sido grabados y difundidos, sin autorización del centro o de sus padres, por una cadena de televisión.

F) Servicios complementarios de transporte y comedor escolar:

- La denegación, por el Departamento de Educación, del servicio de transporte escolar a un grupo de alumnos de educación secundaria que residen en Lekunberri y acuden al IES Amazabal de Leitza.

- La falta de remisión, por el Departamento de Educación a una APYMA, del expediente completo sobre el servicio de transporte escolar de dos centros educativos, y del informe de peligrosidad del trayecto hacia dichos centros.

- La disconformidad con el cobro por adelantado de dos cuotas del servicio de transporte de su hija, que acude a un centro concertado.

- El desacuerdo con las diferentes cantidades que otorga el Departamento de Educación en concepto de ayuda de comedor, dependiendo de si el centro es público o concertado (dos quejas).

G) Convivencia escolar:

- La negativa del Departamento de Educación a autorizar un cambio de centro escolar para su hijo, el cual estaría sufriendo continuas y reiteradas agresiones por sus compañeros.

- El desacuerdo con los hechos imputados y la sanción impuesta por el Director de un centro educativo al hijo de la persona promotora de la queja.

- El desacuerdo con la calificación de suspenso en una asignatura, que puede conllevar a que repita curso, por haber llevado una “chuleta” a un examen.

H) Enseñanzas universitarias:

- La deficiente planificación por la Universidad Pública de Navarra del grado de Ingeniería Eléctrica y Mecánica, por impedir a los alumnos matricularse de las asignaturas correspondientes al segundo cuatrimestre del cuarto curso.

- La negativa de la Universidad Pública de Navarra a permitirle realizar, conjuntamente, un programa de movilidad de cooperación al desarrollo y un programa de movilidad nacional, cuando la normativa reguladora de dichos programas permite su compatibilidad.

- La imposibilidad de matricularse en las asignaturas de Ingeniería Técnica Industrial Mecánica que le faltan para finalizar la carrera en la Universidad Nacional de Educación a distancia (UNED), por no permitirle compensarlas, y obligarle a cursar otro grado de ingeniería.

- La gestión por la Fundación Universidad-Sociedad de la Universidad Pública de Navarra de los currícula que se remitieron para proveer un puesto de prácticas en una institución pública.

- La falta de reconocimiento, por la Universidad Pública de Navarra, del nivel B1 de inglés, obtenido en unas pruebas de idiomas realizadas el curso pasado, a efectos de las becas del programa Erasmus.

- La negativa de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León a la solicitud de que la hija de la persona promotora de la queja realice la prueba de selectividad antes de finalizar los estudios de bachillerato.

I) Becas al estudio:

- La imposibilidad de obtener una beca de estudios universitarios para su hija, por tener una deuda pendiente con la Hacienda Tributaria de Navarra.

- La reclamación, por la Universidad Pública de Navarra, del reintegro de una beca otorgada a su hijo, debido a las dificultades económicas por las que atraviesa la familia.

- La reclamación, por la Universidad Pública de Navarra, del reintegro de una beca, por haber efectuado el beneficiario una matrícula parcial, cuando siguió las directrices de la propia Universidad.

- La denegación, por el Ministerio de Educación, de una beca para los alumnos de niveles postobligatorios, por estar su centro de estudios en Guipúzcoa y no existir plazas vacantes en Navarra.

- El reintegro de una beca que le requiere el Ministerio de Educación, por no haber superado los créditos necesarios por motivo de enfermedad.

- El reintegro de una beca, por el Departamento de Educación, por habérsele concedido otra beca por el Ministerio de Educación, cuando se le había informado que ambas ayudas eran compatibles.

J) Escuelas oficiales de idiomas:

- La discriminación que padecen los alumnos matriculados por libre en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona, en comparación con los alumnos oficiales, por cuanto estos últimos tienen dos convocatorias de exámenes (junio y septiembre) y los libres solo una (junio).

- La discriminación del alumnado matriculado por libre en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona por tener solo una convocatoria de exámenes, y la disconformidad con los criterios de calificación, evaluación y compensación entre partes de los exámenes.

- La falta de seguridad del sistema de contraseñas para consultar las calificaciones de la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona.

- El desacuerdo con la pérdida de la condición de alumno oficial de la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona, por considerar injustificadas sus faltas de asistencia, debido a las prácticas obligatorias del Grado de Medicina en el Complejo Hospitalario de Navarra.

- El cambio de criterios de evaluación en la calificación de un examen realizado en la Escuela Oficial de Idiomas a Distancia de Navarra.

2.9.8. Euskera.

En esta materia se presentaron 17 quejas, entre las que destacan las siguientes:

- Dirigidas al Ayuntamiento de Pamplona, que exponen lo siguiente:

  - La edición de impresos, folletos y material divulgativo del Civivox de San Jorge solo en castellano.

  - La señalización de una calle que figura únicamente en castellano.

  - Las notificaciones realizadas por la Policía Municipal únicamente en castellano.

- Las visitas guiadas de las murallas, y los anuncios, dando a conocer dicha actividad, realizadas en castellano y en francés, con omisión del euskera.

- Los folletos para fomentar el uso de la bicicleta, redactados únicamente en castellano.

- La existencia de un error gramatical en la versión en euskera de una señal de tráfico.

- El folleto de la programación del Teatro Gayarre redactado en castellano.

- Determinada información impresa de las máquinas de la OTA, disponible únicamente en castellano.

• Dirigidas al Servicio Navarro de Empleo, en las que se expone que:

- En un mensaje remitido por el Servicio Navarro de Empleo, escrito en castellano, aparecía el nombre del Olazagutía, sin figurar la denominación oficial de Olazti.

- La página web del Servicio Navarro de Empleo no tiene versión en euskera, por lo que los ciudadanos no pueden realizar consultas ni trámites en dicho idioma.

- El Servicio Navarro de Empleo envió solo en castellano el siguiente mensaje al móvil de un ciudadano: “oferta de empleo para profesores en Olazagutía”.

- La información que aparece en el ticket para coger turno en la oficina de empleo situada en el parque Yamaguchi, únicamente está redactada en castellano.

- Dirigidas al Departamento de Salud:

  - La citación remitida a una ciudadana de Altsasu relativa a una mamografía únicamente está en castellano. El logo y la dirección del Instituto de Salud Pública también figuraban en castellano.

  - En la puerta de las consultas del Hospital Virgen del Camino donde se realizan endoscopias, existe una hoja con información únicamente redactada en castellano.

  - La imposibilidad de ser atendido en euskera el día 5 de julio a las 12 horas, en el punto de información del Hospital Virgen de Camino.

- Dirigidas al Parlamento de Navarra:

  - Un correo electrónico que se remitió desde el Parlamento de Navarra a un agente de educación, estaba únicamente redactado en castellano.

- Dirigidas al Departamento de Educación:

  - Los documentos remitidos a un ciudadano, de extinción de su contrato y a la firma de un contrato nuevo, estaban redactados únicamente en castellano.

  - Los documentos relativos a "Elaboración BBRR y Convocatoria" remitidos a un agente del Departamento de Educación únicamente estaban redactados en castellano.

  - Un correo electrónico remitido por el Consejo Escolar de Navarra a un agente de Educación figuraba únicamente en castellano.

- Dirigidas al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo:

  - La Hacienda Tributaria de Navarra ha remitido a una entidad colaboradora que trabaja en euskera una carta redactada únicamente en castellano.

- Dirigidas al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior:

  - La invitación para participar en el programa de la octava edición del seminario de las dos Navarras remitida a parlamentarios forales únicamente figura redactada en castellano.

  - Todos los logos de un sobre remitido por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, únicamente figuran redactados en castellano.

  - La imagen corporativa del Gobierno de Navarra en unas vallas situadas en el Hospital Virgen del Camino únicamente figuraban en castellano.

  - La falta de valoración del conocimiento de euskera en las convocatorias para el ingreso en los puestos de trabajo de Técnico de Hacienda y de Gestor e Investigador Auxiliar de Hacienda.

- Dirigidas al Departamento de Cultura:

  - Los folletos correspondientes a un concierto celebrado en Olite a cargo de Sinfonietta Académica únicamente estaban redactados en castellano.

- Dirigidas al Departamento de Políticas Sociales:

- La documentación remitida por la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas a un ciudadano de Barañáin únicamente estaba redactada en castellano.

- Las dificultades existentes para ver en Navarra la programación de la televisión digital en euskera.

- La imposibilidad de solicitar en Navarra el Documento Nacional de Identidad de forma bilingüe.

- Dirigidas a la Mancomunidad de Sakana:

  - El desacuerdo con los criterios de admisión en el programa de ocio Larunblai, organizado por la Mancomunidad, y en el que las actividades se realizan en euskera, por exigirse, para la inscripción, estar escolarizado en el modelo D de enseñanza (dos quejas).

2.9.9. Extranjería.

Las quejas presentadas en esta materia fueron 14. Entre los hechos sobre los que versaron las quejas presentadas, destacan los siguientes:

- La negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a la petición de varios médicos residentes (MIR) del Complejo Hospitalario de Navarra, de realizar los trámites necesarios para sustituir la tarjeta de estancia por estudios, por el permiso de residencia y trabajo.

- La denegación de la nacionalidad española, por no computarse como periodo de residencia el tiempo del visado de estudios (3 quejas).

- La denegación de la nacionalidad española, por razón de residencia, por no llevar los dos años de residencia legal en España que se requieren.

- La denegación de la nacionalidad española, por razón de residencia, por no llevar diez años de residencia legal en España (2 quejas).

- La denegación de la nacionalidad española, por razón de residencia, por no haber aportado una copia del pasaporte.

- La demora del Registro Civil Central en la inscripción del matrimonio y la imposibilidad de obtener la tarjeta de residencia como cónyuge de un ciudadano de la Unión Europea hasta que no se realice la inscripción.

- La denegación de un visado de residencia por reagrupación familiar.

- La denegación del visado de entrada en España por el Consulado General de España en Rabat.

- La demora en la concesión de un visado para que su hija, de nacionalidad marroquí, pueda viajar a España.

- La denegación, por el Consulado General de España en Tetuán, del visado de residencia por reagrupación familiar para su hija, de cinco años de edad, actualmente residente en Marruecos.

- La denegación a una menor de edad de Guinea Ecuatorial de una prórroga de estancia por estudios.

2.9.10. Función pública.

Como se ha señalado en el epígrafe 2.9.1, bajo la denominación de "función pública" se incluye el conjunto de quejas que presentan quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones Públicas de Navarra.

En esta materia se presentaron 74 quejas:

A) Derechos y deberes de los funcionarios:

- El desacuerdo de una funcionaria del cuerpo docente con que la licencia retribuida por parto no pueda ser causa de extinción de la situación de jornada reducida para los funcionarios docentes no universitarios, a diferencia de lo que ocurre con los funcionarios en general.

- La disconformidad de varios profesores del Conservatorio Superior de Música de Navarra con la Resolución 511/2012, de 7 de agosto, del Director General de Educación, Formación Profesional y Universidades, mediante la que se aprueban instrucciones de funcionamiento en dicho conservatorio, por estimar que la tutorización de trabajos y conciertos de fin de carrera y el régimen de compensaciones que se establecen, vulnera la regulación de la jornada laboral del profesorado (13 quejas).

- La denegación de una licencia retribuida para el cuidado de hijo menor de edad, afectado por una enfermedad grave.

- El desacuerdo con el cómputo, como días de vacaciones disfrutadas, de los periodos de Navidad y Semana Santa, con el consiguiente descuento retributivo, a efectos de los correspondientes finiquitos del personal temporal docente.

- La denegación, por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de una solicitud de ajuste de horario para conciliar la vida familiar y laboral a una persona contratada que presta servicios de limpieza.

- La falta de inclusión, por el Departamento de Educación, de las vacaciones no disfrutadas como periodo de prestación de servicios del personal docente contratado en régimen administrativo, a diferencia de lo que ocurre en otras Comunidades Autónomas.

- El desacuerdo de una empleada del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea con las condiciones de concesión de un permiso para asistir a un juicio en calidad de testigo.

- La disconformidad de un funcionario con la ampliación del horario de atención al público de las oficinas de área pertenecientes al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

- El desacuerdo del personal de admisión del centro sanitario San Martín de Pamplona con la asignación por el Departamento de Salud, de forma verbal, de nuevas funciones.

B) Retribución de los empleados públicos:

- La disconformidad con el adelanto de la paga extraordinaria efectuado por el Gobierno de Navarra.

- La desestimación, por el Departamento de Educación, de las solicitudes de abono del premio de antigüedad a dos personas con puesto de trabajo de limpieza, a diferencia del resto del personal de limpieza, al que se le ha reconocido dicho premio mediante un acuerdo extrajudicial del que no fueron participes las autoras de la queja.

- La falta de información y de trasparencia, por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en la elaboración de la nómina de la autora de la queja.

- La discriminación entre funcionarios de la aplicación del complemento especial de riesgo a los Técnicos Especialistas de Laboratorio del Laboratorio de Genética del Complejo Hospitalario de Navarra.

- La denegación, por el Departamento de Educación, de una ayuda familiar.

- La falta de pago, por la Universidad Pública de Navarra, del complemento retributivo individual por méritos docentes a los profesores contratados docentes a tiempo completo (12 quejas).

- La falta de pago de la ayuda familiar por cónyuge o pareja estable que no percibe ingresos (2 quejas).

- La denegación, con carácter retroactivo, de una ayuda familiar por hijos.

- El desacuerdo con la adjudicación del complemento de puesto directivo a una relación determinada de puesto de trabajo de la plantilla orgánica de personal y administración de servicios de la Universidad Pública de Navarra, por no llevar aparejada la jefatura de una unidad orgánica.

- La disconformidad de una funcionaria pública con la supresión de la paga extraordinaria correspondiente al mes de diciembre de 2012, contenida en el Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio.

- El desacuerdo de un inspector de la Hacienda Tributaria de Navarra. con las cantidades que le han sido abonadas en concepto de complemento de productividad.

- El desacuerdo con la minoración de retribuciones en los periodos en que un trabajador permanece en situación de incapacidad temporal.

- La denegación del complemento de exclusividad a conductores del parque del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, por realizar traslados de autoridades públicas durante más de un mes consecutivo.

C) Provisión de puestos:

- El desacuerdo con la rescisión, por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de su contrato temporal de celador en régimen administrativo de sustitución, al haber cambiado de puesto de trabajo la persona a la que sustituía.

- La disconformidad con el procedimiento que sigue el Departamento de Educación en los concursos de traslados de profesores de enseñanza secundaria en la especialidad de orientación educativa.

- La supresión de un puesto de trabajo docente en la especialidad de flauta travesera, en la plantilla orgánica del Conservatorio Superior de Música de Navarra.

- El desacuerdo con la forma de gestión por el Departamento de Presidencia, Justicia, e Interior, de la relación de aspirantes a la contratación temporal en la Administración de Justicia, por no proceder a su actualización y no informar adecuadamente a los aspirantes del estado de tramitación de dicho procedimiento.

- El desacuerdo de varios profesores del Conservatorio Superior de Música de Navarra con la Resolución 227/2013, de 29 de enero, de la Directora del Servicio de Recursos Humanos del Departamento de Educación, por la que se aprueba la convocatoria para la constitución de nuevas listas de aspirantes a la contratación temporal en determinadas especialidades correspondientes al Cuerpo de Profesores de Música y Artes Escénicas (41 quejas).

- El desacuerdo de un grupo de cuidadores gerontológicos con la normativa de gestión de contratación temporal que se les aplica, por considerar que esta les perjudica en comparación con los profesionales del ámbito sanitario que tienen igualmente un

trabajo asistencial y que disponen de un acuerdo de contratación diferente, a su entender más beneficioso.

- La imposibilidad de una funcionaria adscrita al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de participar en una convocatoria de formación/promoción de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- El desacuerdo de la autora de la queja con el procedimiento seguido por el Departamento de Salud para la extinción de su contrato como personal de limpieza.

- La disconformidad con la reducción de personal del Guardería Forestal del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

- La falta de reconocimiento, por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, de una categoría profesional acorde al título universitario de la persona autora de la queja.

- La falta de información en el cese en una jefatura de sección que venía desempeñando en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y la imposibilidad creada para recurrir dicha decisión.

- El desacuerdo con la baja de oficio en la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de un funcionario que se encuentra en situación de desaparecido.

- La falta de información a la Comisión de Personal del Ayuntamiento de Pamplona del traslado de los servicios de Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales.

- La falta de valoración de méritos en la convocatoria de concurso de Directores de Oficinas Provinciales del Servicio Público Estatal de Empleo.

- La falta de reconocimiento de méritos por las funciones desempeñadas en el equipo directivo de un instituto de educación secundaria durante un periodo de tiempo, por carecer en dicho momento de la condición de funcionaria.

- Las irregularidades en la adjudicación de una plaza de ebanistería artística en la Escuela de Artes y Oficios, por haberse ofertado de nuevo a las mismas personas de la lista que no la eligieron en el acto de adjudicación de vacantes.

- La disconformidad con la adscripción efectuada a unidades de los puestos de trabajo de Inspector de Salud Pública de la Sección de Seguridad Alimentaria del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra.

- La falta de adjudicación, por el Departamento de Educación, de una plaza de maestra en Pamplona y su comarca, adaptada a su discapacidad física.

- El desacuerdo de un grupo de enfermeras que prestan sus servicios en centros asistenciales del Gobierno de Navarra con la normativa de gestión de contratación temporal que se les aplica, por considerar que se les perjudica, en comparación con los profesionales del ámbito sanitario que tienen igualmente un trabajo asistencial y que disponen de un acuerdo de contratación diferente, a su entender más beneficioso.

- La disconformidad con la extinción de un contrato laboral suscrito con el Departamento de Educación para sustituir a una trabajadora con derecho a la reserva de plaza, por entender que no concurre la causa extintiva del contrato, al no haberse producido la reincorporación de la trabajadora sustituida, ni la amortización de la plaza.

- Las dificultades de los maestros de inglés con destino provisional en Navarra, para optar a un destino definitivo, por las condiciones de participación establecidas y la evolución de la plantilla de puestos de trabajo.

- La desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por el retraso habido en la aprobación de los resultados definitivos de la oposición para las plazas del puesto de trabajo de cuidador al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

- El desacuerdo con la extinción, por el Departamento de Salud de un contrato temporal de auxiliar administrativo, sin tener derecho a ninguna indemnización.

- La preocupación por las elevadas tasas de interinidad existentes en las Administraciones públicas.

- La imposibilidad de los profesores itinerantes del cuerpo de profesores de Música y Artes Escénicas de impartir determinadas asignaturas.

- El desacuerdo con el resultado de la convocatoria para la constitución de una lista de aspirantes con destino a la provisión temporal de puestos de trabajo de Inspector de Educación.

- El desacuerdo con el procedimiento que se utiliza en el llamamiento de aspirantes para la contratación temporal de docentes.

- El desacuerdo con el procedimiento que utiliza la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de personal de diferente nivel A o B para proveer el mismo puesto y las mismas funciones.

- La existencia de posibles irregularidades en listas de contratación temporal de Gobierno de Navarra.

- La existencia de posibles irregularidades en determinadas contrataciones temporales de personal del Ayuntamiento de Los Arcos.

D) Derechos pasivos:

- La denegación, por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, de la pensión de orfandad, por no alcanzar, por apenas unos meses, los 45 años en el momento del fallecimiento del causante de la pensión.

- La falta de reintegro a un jubilado acogido a los Montepíos de las Administraciones públicas, del 10% de los gastos farmacéuticos en el uso especial de la asistencia sanitaria.

- La supresión, al personal docente no universitario, de la posibilidad de optar por pasar del régimen general de la Seguridad Social al régimen de MUFACE.

- La denegación del reconocimiento, a efectos de su jubilación, de determinados servicios prestados en el régimen de la Seguridad Social.

- La falta de concordancia de las bases de cotización que figuran en la nómina de un funcionario público con el certificado expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social.

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

Se agrupan en este concepto 64 quejas.

En este epígrafe se incluyen las quejas que tienen que ver con los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, como el derecho a obtener una respuesta en tiempo y forma

de la Administración pública a sus peticiones y recursos (silencio administrativo), el derecho de acceso a la información, el derecho de acceso a centros y oficinas, el derecho a una atención adecuada, el derecho a la participación ciudadana, el derecho a la transparencia, el derecho a una buena administración, y otros similares.

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

A) Derecho a obtener una respuesta de las Administraciones públicas:

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

  Entre ellas destacan las siguientes:

  - La falta de contestación del Ayuntamiento de Villava y de Gobierno de Navarra a unas solicitudes de información sobre la atención y el apoyo a personas afectadas por las inundaciones acaecidas en el mes de febrero de 2009.

  - La falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local a unas solicitudes de información medioambiental.

  - La negativa de la Seguridad Social a facilitarle información a efectos de incluir a su mujer como beneficiaria de su tarjeta individual sanitaria.

  - La falta de contestación del Ayuntamiento de Pamplona a una solicitud de devolución dineraria.

  - La falta de contestación del Departamento de Salud a dos solicitudes de reducción de la lista de espera en los tratamientos de "bloqueo de canal" que realiza la Unidad de Raquis.

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Urdazubi a una solicitud de documentación relativa a la aprobación de las Cuentas Generales de 2010.

- La falta de contestación de la autoridad portuaria de Bilbao a una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos por una caída en el muro del antiguo faro de Matxitxako, sito en Bermeo.

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Cascante a una solicitud de un informe social relativo a la situación de su nieto.

- La falta de contestación del Ayuntamiento de la Cendea de Olza a unas solicitudes relacionadas con el catastro.

- La falta de contestación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a solicitudes de sus informes médicos (2 quejas).

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Villatuerta a una solicitud de información sobre la ordenanza de bastidores de la localidad.

- La falta de contestación del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales, a un escrito presentado.

- La falta de contestación del Departamento de Fomento a una solicitud de información acerca de la titularidad y situación legal de unas viviendas.

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Pamplona a una solicitud de las bases que regulan la participación en jornadas de ferias del libro.

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Lekunberri a una solicitud de información relativa a los trámites que está llevando a cabo en relación a los graves desperfectos que presenta la calle de una urbanización.

- La falta de contestación del Servicio de Prestaciones Farmacéuticas a una solicitud de reintegro de aportación farmacéutica.

- La falta de contestación del Ayuntamiento del Valle de Aranguren a un escrito relativo a la ubicación de ganado en un terreno cercano al caso urbano.

- El retraso o no resolución de recursos administrativos y alegaciones:

- La falta de contestación del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, a un recurso de alzada interpuesto por un funcionario contra su nómina del mes de diciembre, de la cual se le ha eliminado la paga extraordinaria.

- La falta de resolución de una reclamación administrativa previa a la vida laboral, acerca del reconocimiento de la condición de asegurado a un funcionario adscrito al montepío de funcionarios.

- La falta de contestación a las alegaciones presentadas frente a una propuesta de suspensión de prestaciones por desempleo.

- La demora en la tramitación de un procedimiento de baja de oficio en el padrón municipal de Pamplona.

- La demora de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia en la tramitación de un expediente para el

pago de la liquidación definitiva de la producción de energía eléctrica correspondiente al mes de enero de 2010.

- La demora del Departamento de Fomento en la tramitación y resolución de un recurso de alzada, interpuesto frente a la Orden Foral que aprueba definitivamente el expediente de modificación del Plan General de Ordenación Urbana y del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del casco antiguo de Estella/Lizarra.

B) Derecho a una información suficiente:

- La falta de información o una información insuficiente:

  - La excesiva tardanza en la publicación en la página web del Parlamento de Navarra de las actas de las sesiones parlamentarias.

  - La falta de información por parte del Concejo de Oieregi, acerca de la instalación de una marquesina ubicada en las proximidades de su negocio, el uso que se le va dar a la misma, así como la normativa acústica de aplicación (2 quejas).

  - El desacuerdo con la obligación de usar un certificado digital o un DNI electrónico, y de facilitar una dirección postal y un número de teléfono para ejercer el derecho a la información pública por vía telemática.

  - La negativa del Departamento de Presidencia, Justicia, e Interior, a dar información sobre los hechos ocurridos el día que falleció su marido.

  - La falta de publicación en la página web del Ayuntamiento de Marcilla de los acuerdos y resoluciones municipales, así como

la falta de anuncio con la antelación correspondiente de la convocatoria del último pleno.

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

  - La falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a una solicitud de información sobre la actividad del anillamiento científico en Navarra.

  - La falta de contestación de la Confederación Hidrográfica del Ebro a una solicitud de información sobre los deslizamientos ocurridos en el embalse de Yesa, que han afectado a la urbanización donde residen (2 quejas).

  - La falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a una solicitud de documentación sobre un vertido de herbicidas a canal de riego.

  - Las dificultades para acceder al Plan de Acción Local hacia la sostenibilidad del Ayuntamiento de Olite.

C) Atención a los ciudadanos y el trato personal dispensado a estos:

  - La desatención, por parte del secretario de la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa, debido a la excesiva espera que soportó el autor de la queja, sin que finalmente fuera atendido por dicho funcionario.

  - La inadecuada atención de una empleada de la Dirección Provincial de Navarra del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

- La inadecuada atención del personal del centro de gestión de emergencias 112 SOS Navarra, al no valorar adecuadamente los síntomas que presentaba y no facilitarle una ambulancia para trasladarle a un centro sanitario.

- El desacuerdo con el trato dispensado por una trabajadora social de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita.

- El desacuerdo con el trato dispensado por un trabajador social de los servicios sociales de base de Orkoien.

D) Otros derechos:

- El desacuerdo con la información publicada por el Ayuntamiento de Fitero en un boletín informativo, acerca de los recursos judiciales interpuestos por los autores de la queja relativos a determinadas actuaciones municipales de renovación de redes, abastecimiento, saneamiento y pavimentación.

- La demora del Servicio de Consumo en la tramitación de una reclamación, que –al parecer- se había extraviado.

- La negativa del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, a facilitar un justificante de entrega de la instancia y documentación correspondientes a una solicitud de subvención.

- La falta de motivación, transparencia e introducción de nuevas clausulas en el expediente de contratación del Ayuntamiento de Ablitas de la gestión del servicio de educación infantil en el centro 0-3 años.

- La insuficiente atención por el Ayuntamiento de Zizur Mayor a una petición de cambio de huerta, por la imposibilidad de mantener una buena convivencia con vecino colindante.

- La falta de transparencia del Ayuntamiento de Urzazubi-Urdax sobre el procedimiento seguido ante el Tribunal de Cuentas, el incumplimiento de las recomendaciones efectuadas por la Cámara de Comptos, la aprobación de cuenta general municipal, etcétera.

- El desacuerdo con la denegación de la inscripción de una asociación en el Registro de Asociaciones de Gobierno de Navarra, por motivos ideológicos.

2.9.12. Funcionamiento de las entidades locales.

En esta materia se presentaron 22 quejas. Entre ellas destacan las siguientes:

- El comportamiento inadecuado de la Presidenta del Concejo de Arlegui con la promotora de la queja, que es vocal de dicho concejo.

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Allín a varias solicitudes de información realizadas por un concejal de dicha entidad local (2 quejas).

- La denegación del Ayuntamiento de Andosilla de la emisión de un certificado de empadronamiento, porque los solicitantes no se encuentran al corriente de los pagos con el Ayuntamiento.

- La negativa del Ayuntamiento de Ayegui a facilitarle la información que necesita para el ejercicio de sus funciones de concejal.

- El deficiente funcionamiento de la corporación de Garinoain, por no realizar plenos municipales, no elaborar ni aprobar los

presupuestos para el año 2013, no preparar las fiestas patronales ni romerías tradicionales de la localidad, etcétera.

- La negativa del Ayuntamiento de Bera a permitir a un concejal de dicho Ayuntamiento realizar una inspección técnica de un despacho, donde poder realizar su trabajo y sus funciones públicas.

- El comportamiento abusivo del Ayuntamiento de Basaburua en relación con un expediente urbanístico para la implantación de una casa de turismo.

- El escaso tiempo transcurrido entre la convocatoria y la celebración de la comisión especial de cuentas del Concejo de Arlegui, y la falta de entrega por la Presidenta del Concejo a una concejante de la documentación relacionada con los puntos del orden del día.

- La falta de contestación del Ayuntamiento del Valle de Allín a una solicitud de información y documentación que formuló en su condición de concejala de dicho ayuntamiento.

- El desacuerdo con la colocación de una bandera republicana en la entrada del edificio principal del Ayuntamiento del Valle de Egüés.

- El desacuerdo con la presencia de la ikurriña en la plaza del Ayuntamiento de Huarte.

- El desacuerdo con el proyecto de Ley Foral de reorganización de la Administración Local de la Comunidad Foral de Navarra, y en particular con las funciones de la Secretaría y la Intervención.

- La ocupación, por parte del Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz, de una parcela industrial de su propiedad.

- La interesada y deficiente gestión de la Alcaldía de Petilla de Aragón.

- La falta de presentación de la declaración de intereses y de incompatibilidades por dos concejales del Ayuntamiento de Garinoain.

- La falta de convocatoria de la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Pamplona de una asamblea general.

- El desacuerdo con el funcionamiento del Concejo de Arlegui, tras una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra sobre la indebida permanencia de dos vocales en la Junta del Concejo.

- El desacuerdo con determinados gastos realizados por la Presidenta del Concejo de Nuin.

- La falta de transparencia del Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax, debido a la falta de publicidad de acuerdos, a la inexistencia de página web, falta de contestación a solicitudes de expedientes de materia urbanística, etcétera.

2.9.13. Hacienda.

Las quejas registradas en esta materia fueron 52. Entre ellas destacan las siguientes:

A) Tributos de la Hacienda Foral de Navarra:

- La solicitud de que el Departamento de Economía y Hacienda suspenda temporalmente los aplazamientos de deudas que tiene contraídas, al estar en situación de desempleo y haber agotado las prestaciones.

- El desacuerdo con la cantidad que le reclama la Hacienda Tributaria de Navarra en una propuesta de liquidación provisional del IRPF, porque el Fondo de Garantía Salarial (FOGASA) no ha practicado las retenciones correspondientes en las cantidades que le otorgó.

- La solicitud de minoración de una deuda tributaria, dada la difícil situación económica por la que atraviesa.

- El desacuerdo con la eliminación de la exención fiscal del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de las prestaciones económicas del permiso por maternidad (2 quejas).

- El descuerdo con el importe y los intereses de un fraccionamiento de deuda concedido por la Hacienda Tributaria de Navarra, con origen en la obligación de reintegro de una prestación de dependencia.

- El desacuerdo con una sanción tributaria por incumplimientos relacionados con la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, por haberse realizado las notificaciones de los diferentes actos tributarios a un domicilio en el que no reside.

- El desacuerdo con la cuota resultante de su declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, al no tener la obligación tributaria de realizar declaración, por no llegar al mínimo exigido, habiéndola realizado únicamente a los efectos de solicitar una vivienda protegida.

- El desacuerdo con la liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, por no haber acreditado la condición de familia numerosa.

- El desacuerdo con el procedimiento de inspección tributaria efectuado a su negocio de hostelería.

- La falta de desgravación en el Impuesto de la Renta sobre las Personas Físicas de un contrato laboral de empleada de hogar.

- El desacuerdo con una sanción tributaria por incumplimiento de un requerimiento administrativo para que presentase determinadas declaraciones informativas, y la tramitación de la solicitud de aplazamiento.

- La imposibilidad de pagar la cuota resultante de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, por haber vendido un piso, al estar en situación de desempleo.

- La falta de devolución del importe de la declaración sobre el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

- El desacuerdo con la revisión de las declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, por considerar la Hacienda Tributaria de Navarra que no son pareja de hecho, al carecer de la vecindad civil navarra.

- El desacuerdo con la información proporcionada por el órgano concedente de una subvención para la formación de técnicos en mercados exteriores de interés para Navarra, acerca de exención de la tributación de las cantidades percibidas.

- La extinción de una prestación del Instituto Nacional de la Seguridad Social, como consecuencia de la información errónea que facilitó la Hacienda Tributaria de Navarra a dicha Administración.

- Los errores de la Hacienda Tributaria de Navarra en la consignación de su domicilio en diversas notificaciones.

- El desacuerdo con la exigencia de la Hacienda Tributaria de Navarra de la devolución de las cantidades deducidas por la aportación a la

cuenta vivienda, al haberse rescindido el contrato de compraventa de la vivienda por causas no imputables al comprador.

- El desacuerdo con la aprobación del impuesto sobre el valor de la producción de la energía eléctrica a los pequeños empresarios, por suponer un doble gravamen y calcularse sobre los ingresos.

- El desacuerdo con el procedimiento seguido por la Hacienda Tributaria de Navarra para la reclamación de una deuda y la falta de contestación a los escritos presentados.

- Los posibles beneficios fiscales para la contratación de personas con una incapacidad permanente para la profesión habitual.

- La demora de la Hacienda Tributaria de Navarra en la liquidación del Impuesto de Sucesiones.

B) Tributos locales:

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

- El descuerdo con el hecho de ser el único deudor que figura en la publicación de la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa en el Boletín Oficial de Navarra.

- La negativa del Ayuntamiento de Pamplona a dar de baja a una persona que no ha ejercido la actividad en el impuesto de actividades económicas.

- El desacuerdo con el embargo realizado por el Ayuntamiento de Pamplona de las cantidades percibidas en concepto de subsidio por desempleo.

- El desacuerdo con la reclamación del Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua de la Contribución Territorial de unos terrenos sobre los cuales no puede construir, al no haberse aprobado el Plan Especial.

- La falta de devolución, por el Ayuntamiento del Valle de Egüés, de una cantidad indebidamente embargada.

- El desacuerdo con que el periodo impositivo de la contribución territorial sea anual, y la solicitud de que únicamente se tribute por los meses del año que se sea titular del inmueble.

- La posible inconstitucionalidad de la Ley Foral 10/2013, de 12 de marzo, de modificación de la Ley Foral de Haciendas Locales, por vulnerar los principios de igualdad y legalidad tributaria, y por invadir competencias estatales.

- La desproporcionada valoración catastral de una parcela, con respecto al valor real de la parcela en el mercado.

- El desacuerdo con el importe de la contribución territorial de un inmueble, por valorarse en función de lo que se puede edificar y no de lo efectivamente edificado.

- La falta de notificación de la liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana al vendedor de un inmueble.

- La falta de rectificación del Ayuntamiento de la Cendea de Olza de los datos de una finca urbana de su propiedad en el callejero municipal.

- La falta de devolución, por la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa, de las cantidades debidas por haberse anulado la providencia de apremio.

- La falta de devolución, por el Concejo de Arlegui, de las tasas que tuvo que abonar para acceder a determinada documentación administrativa que no se le entregó, y que, con posterioridad, fue anulada por el Tribunal Administrativo de Navarra.

- El desacuerdo con la liquidación complementaria, efectuada por el Ayuntamiento de Pamplona, del impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras, de unas obras que realizó en una bajera.

- La disconformidad con el cobro de tasas por el Ayuntamiento de Cárcar derivadas del servicio prestado por la Oficina de Rehabilitación y Vivienda (ORVE), a raíz de la construcción de una vivienda.

- El desacuerdo con la situación y titularidad catastral de una parcela sita en Alarba, provincia de Zaragoza.

- La falta de devolución, por el Ayuntamiento de Tudela, de una fianza depositada al inscribirse como socia de la piscina municipal.

- El desacuerdo con el importe cobrado por el Ayuntamiento de Villardondiego (Zamora), por la adquisición de una sepultura en el cementerio municipal de esa localidad.

- El desacuerdo con el cobro de una tasa, por el Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares, por la inscripción en el registro municipal de parejas estables, a pesar de que la Ordenanza reguladora del registro establece la gratuidad de dicho trámite, y la falta de notificación de la baja en dicho registro (2 quejas).

- La falta de exención del impuesto de circulación a un vehículo no adaptado de una persona discapacitada, a diferencia de los que ocurre en otras Comunidades Autónomas.

C) Otros:

- El pago a concejales del Ayuntamiento de Pamplona que no tienen dedicación exclusiva, de retribuciones por la asistencia a reuniones o sesiones.

2.9.14. Industria.

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

- El desacuerdo con la reclamación de reintegro por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, de la subvención del "Plan renove Calderas 2011".

2.9.15. Justicia.

En materia de justicia, las quejas registradas fueron 35.

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

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

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

A) Administración de Justicia:

- El desacuerdo con una providencia del Juzgado de Violencia sobre la Mujer, mediante la que se acordó una intervención policial.

- El desacuerdo con el fallo de dos sentencias judiciales relativas a la negligente actuación de una abogada.

- El desacuerdo con una orden judicial dictada en relación con el régimen de visitas de un menor.

- La disconformidad con la tramitación dada por el Consejo General del Poder Judicial a dos quejas.

- El desacuerdo con una sentencia del Juzgado de lo Penal número 1 de Pamplona.

- El desacuerdo con el régimen de visitas fijado en una sentencia de divorcio, y la solicitud de modificación de las visitas, en aras a respetar la voluntad de los menores que se niegan a ver a su padre.

- La disconformidad con el fallo de una sentencia judicial, relativa a determinados contratos bancarios.

- El desacuerdo con la información facilitada por los Juzgados de Tudela acerca de la necesidad de contactar con un abogado para realizar los trámites de una adopción.

- La disconformidad con el fallo de una sentencia por la que se condena a su hijo al pago de una cantidad de dinero a una empresa.

- La demora de un Juzgado de Estella en tramitar un procedimiento de divorcio.

- El desacuerdo con la actuación del Ministerio Fiscal en un procedimiento de incapacidad.

- El desacuerdo con la actuación de un Magistrado, que según el autor de la queja ha asesorado a la parte contraria, cuyo incidente de recusación está por resolver.

- La demora en la notificación de una sentencia judicial.

- La demora de un juzgado de Pamplona en dar traslado de su expediente a la Audiencia Provincial.

- El retraso de un Juzgado de Aoiz en la tramitación de dos procedimientos, que ha conllevado la prescripción de las faltas denunciadas.

- El retraso de un juzgado de Estella en el señalamiento de una vista de un procedimiento de medidas provisionales previas a la demanda de divorcio y la imposibilidad de ver a su hija, menor de edad.

- El desacuerdo con una eventual condena a cuatro personas que "entartaron" a la Presidenta del Gobierno de Navarra.

- El retraso por un Juzgado en la notificación de la firmeza de una sentencia.

- El desacuerdo con el sobreseimiento provisional y el archivo de unas diligencias previas de una denuncia presentada por un presunto delito de alzamiento de bienes en concurso con un delito de falsedad en documento mercantil.

- La difícil situación económica y personal tras un procedimiento de divorcio.

- El desacuerdo de una médica forense interina con tener que seguir realizando determinadas tareas de perito judicial, sin

recibir compensación económica, tras haber cesado en su relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

B) Actuación profesional de abogados y colegios profesionales:

- El desacuerdo con la contestación dada por el Colegio de Abogados de Pamplona a determinadas cuestiones que planteó en relación a la actuación de un abogado.

- La disconformidad con el archivo, por el Colegio de Abogados de Pamplona, de un expediente disciplinario a un abogado (2 quejas).

- El desacuerdo con el archivo, por el Colegio de Abogados de Pamplona, de una denuncia frente a la actuación de un abogado.

- El desacuerdo con la actuación de dos abogados.

C) Registros Civiles:

- Los problemas tenidos para obtener un certificado de matrimonio celebrado en Australia, que se necesita para realizar determinados trámites con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

- Los problemas tenidos para inscribir en el Registro Civil a su hijo, de un año de edad, nacido en España y cuyos progenitores son colombianos.

- El desacuerdo con la actuación de una empleada del Registro Civil del Valle de Egüés por denegarle la inscripción de su hija con el nombre deseado por los padres y tal y como estos quieren que se escriba y pronuncie.

- La tramitación de un expediente de reconstrucción de su asiento de nacimiento del Registro Civil de Elorrio (Vizcaya), al haberse quemado en un incendio.

D) Otros:

- La solicitud de ayuda de diversas asociaciones de víctimas del robo de bebes y de adopciones ilegales.

2.9.16. Medio Ambiente.

En esta materia se presentaron 40 quejas. Al igual que en años anteriores, predominan las quejas relacionadas con la contaminación acústica o ruidos, fundamentalmente los ocasionados por negocios de hostelería o por jóvenes que utilizan bajeras como lugar de reunión con fines de diversión y esparcimiento.

Las principales quejas en esta materia fueron las siguientes.

A) Contaminación acústica o ruidos:

- El desacuerdo de varios padres con las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Cintruénigo respecto al cuarto o local de ocio utilizado por sus hijas, menores de edad.

- Las molestias ocasionadas por las actividades realizadas en el local de una peña de Pamplona.

- Las molestias ocasionadas por un local de ocio situado en los bajos de su domicilio, sito en Cascante.

- Las molestias ocasionadas por un bar sito en Ansoáin.

- Las molestias ocasionadas por el Gaztetxe Los Pinos-Lizarrako Gaztetxea, de Estella-Lizarra.

- Las molestias ocasionadas por las actividades desarrolladas por peñas y grupos de jóvenes que alquilan bajeras en la calle Mayor de Ablitas.

- El excesivo ruido producido por los negocios de hostelería del caso antiguo de Tudela.

- Los ruidos soportados en el domicilio por la utilización de varias bajeras por grupos de jóvenes como lugar de reunión con fines de diversión y esparcimiento, en Pamplona.

- Los ruidos y molestias procedentes de una bajera que se utiliza como cuarto de cuadrillas, en Tudela.

- Las molestias ocasionadas a un grupo de vecinos por los clientes de un establecimiento de hostelería de Pamplona, que sacan las consumiciones fuera del local (2 quejas).

- Las molestias generadas por los perros que se encuentran atados en las vías públicas de Sarriguren (Egüés), mientras sus dueños permanecen en el interior de los negocios de hostelería.

- Las molestias de ruidos y suciedad ocasionadas por los clientes de un locutorio sito en Pamplona, y la tardanza en la ejecución de unas medidas cautelares que ordenaban la suspensión inmediata de la actividad.

- Las molestias de ruido ocasionadas por un gimnasio situado en los bajos de su domicilio, sito en Sangüesa.

- Los ruidos y molestias ocasionados por un grupo de jóvenes que se reúnen en una bajera situada en los bajos de su domicilio de Etxarri-Aranatz, donde anteriormente existía una peluquería.

- Las molestias ocasionadas por un obrador de pan situado en los bajos de su domicilio, en Abárzuza.

- Las molestias causadas por la actividad de varios cuartos de cuadrilla existentes en una calle de Corella.

- Las molestias ocasionadas por los ruidos generados por los autobuses urbanos en una parada de Sarriguren (Egüés).

- Las molestias ocasionadas por los ruidos de un vecino.

- Las molestias ocasionadas por el estacionamiento de vehículos pesados en las inmediaciones de su domicilio.

B) Protección del medio natural:

- La falta de cuidado, por el Ayuntamiento de Pamplona, de varios árboles, que impiden la entrada de luz a los domicilios de los vecinos próximos.

- La contaminación de varias calles de Pamplona con azúfre, con el peligro que ello conlleva para personas y animales.

- La mala gestión, por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, del Parque Natural del Señorío de Bertiz, por permitir realizar en él actuaciones de entretenimiento social, de caza, extractivas y de manejo forestal y de los hábitats, incumpliendo el Plan Rector de Uso y Gestión, y la falta de contestación a una denuncia sobre esta cuestión.

C) Caza:

- La falta de control, por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, del cumplimiento de la obligación de los cotos de caza de contratar a un guarda de caza.

- La falta de información de la composición y designación de miembros de la Comisión Asesora de Caza.

- La excesiva cuantía del precio fijado por el Ayuntamiento de Olóriz para el arrendamiento del aprovechamiento cinegético, y

la falta de devolución, por el Ayuntamiento, del dinero obtenido para las mejora del hábitat de la fauna cinegética.

- El desacuerdo de una asociación ecologista con la revocación, por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, de dos sanciones impuestas a dos asociaciones de cazadores de Tudela y Cintruénigo por envenenamiento masivo de aves protegidas.

- El desacuerdo con la exclusión de la convocatoria de examen para obtener la licencia de caza, por haber abonado las tasas antes de la finalización del plazo.

- El desacuerdo con la obligación impuesta a los cotos de caza de contratar un guarda de caza.

D) Antenas y bases de telefonía:

- La excesiva intensidad de las emisiones de ondas electromagnéticas, proveniente de varias antenas de telefonía móvil existentes junto a su vivienda (2 quejas).

- El desacuerdo con la instalación de antenas de telefonía, televisión y wifi ubicadas en Sorauren, por producir ruidos que impiden el descanso, y porque sus emisiones pueden ser dañinas para la salud.

E) Residuos:

- La falta de recogida selectiva de basuras de la Mancomunidad de la Ribera, que impide su reciclaje.

- La excesiva suciedad existente junto a un contenedor de basuras próximo a su domicilio.

- La falta de contestación y pronunciamiento del Ayuntamiento de Pamplona a una solicitud de autorización de uso del suelo público para realizar experiencias de compostaje comunitario.

- El desacuerdo con una resolución del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, por la que se sanciona a su empresa con una multa y con la suspensión de la actividad condicionada a su legalización, por manipular residuos sin autorización, negando tales hechos.

F) Otros:

- Los perjuicios ocasionados a su negocio de hostelería por el funcionamiento de un bar que carecía de la licencia preceptiva para dicha actividad.

- La instalación de un corral doméstico, integrado por tres caballos y un perro, en un terreno contiguo a su vivienda, sita en Zubielqui.

2.9.17. Obras públicas.

Durante el año 2013 se han presentado 11 quejas en materia de obras públicas, cuyos principales motivos fueron los siguientes:

- La falta de contestación del Ayuntamiento de Zúñiga a escritos relativos a la mala situación de algunos caminos públicos de dicha localidad.

- El deficiente estado en que se encuentra un terreno y una pasarela de Mendillorri (Pamplona).

- La demora y la deficiente ejecución de unas obras en una calle de Cabanillas.

- La falta de reparación, por el Concejo de Arandigoyen, de un murete que da acceso a su propiedad y que se derribó como consecuencia de unas lluvias torrenciales.

- Las filtraciones de agua en un garaje privado provenientes de una vía pública del Ayuntamiento de Zizur Mayor.

- El desacuerdo con el medio de acreditar la solvencia técnica establecido en un pliego de condiciones del Ayuntamiento de Cascante que rige la contratación de obras de ampliación de obras sobre el río Queiles, por exigir haber ejecutado en los últimos cinco años dos obras de similares características.

- El desacuerdo con el trazado de una calle en la localidad de Carcastillo, por afectar a una pared y a un terreno de la propiedad del autor de la queja.

- La falta de rebajes en algunos pasos de cebra de Pamplona, que dificultan el tránsito con sillas de ruedas.

- El mal estado de la carretera de Mendigorría-Larraga.

2.9.18. Sanidad.

En esta materia se presentaron **63** quejas. Los principales motivos de tales quejas fueron los siguientes:

A) Derecho a la atención sanitaria:

- La deficiente atención que presta el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a los enfermos de Trastorno Límite de Personalidad (3 quejas).

- El desacuerdo con las contestaciones dadas por el servicio de atención al paciente a las reclamaciones presentadas acerca de

la deficiente alimentación suministrada durante el ingreso hospitalario.

- Las dificultades para poder ser atendida por el médico de cabecera en un periodo de tiempo razonable.

- La imposibilidad de un turista español de tener cobertura sanitaria durante un viaje a Chile, al ser mayor de 25 años y no estar cotizando.

B) Asistencia sanitaria urgente:

- La falta de asistencia sanitaria inmediata, en el centro de salud de San Adrián, ante una urgencia médica.

- La demora en recibir una atención sanitaria urgente en Mendavia.

- El desacuerdo con la atención que se presta en el servicio de urgencias del Hospital de Navarra.

C) Historias clínicas:

- El deficiente funcionamiento del sistema de historia clínica informatizada del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

- El acceso no autorizado a las historias clínicas por parte de un médico de empresa que, a su vez, es funcionario del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

D) Atención especializada:

- La excesiva demora para recibir asistencia sanitaria oncológica.

- La excesiva demora que está soportando para recibir información de una revisión del servicio de oncología, y la demora en ser citada por dicho servicio.

- La demora en realizarle una intervención quirúrgica de rodilla en la clínica Ubarmin (3 quejas).

- La larga espera soportada para una revisión de ginecología.

- La excesiva demora para ser atendida por el servicio de rehabilitación.

- La demora en realizarle una intervención quirúrgica de espalda en la clínica Ubarmin.

- La demora en realizarle una intervención quirúrgica de cadera.

- La demora en realizarle una intervención quirúrgica por edema de úvula.

- La cancelación de una operación quirúrgica con apenas unas horas de antelación y sin explicar los motivos.

- La demora del servicio de traumatología infantil en realizar una intervención quirúrgica a su hija.

- La excesiva demora que está soportando para una revisión médica de oftalmología.

- La excesiva demora en la citación para una consulta en el servicio de urología, y el desacuerdo con la contestación dada por el servicio de atención al paciente a su reclamación.

- La excesiva demora en la citación para una consulta en el servicio de traumatología.

- La demora que está soportando su padre para ser intervenido de la cadera, y la posibilidad de acudir a la sanidad privada solicitando alguna ayuda de la Seguridad Social para costear dicho gasto.

E) Atención clínica recibida y disconformidad con esta:

- La disconformidad con la atención sanitaria dispensada a su padre en el servicio de urgencias, con ocasión de un accidente de tráfico, por no haberse valorado adecuadamente los síntomas que presentaba.

- El desacuerdo con la atención prestada en el centro de salud mental de Buztintxuri.

- El desacuerdo con la atención dispensada a su padre en el Complejo Hospitalario de Navarra.

- La disconformidad con la atención dispensada por una doctora del servicio de reumatología.

- El desacuerdo con el proceso clínico asistencial seguido con motivo de una intervención quirúrgica de otorrinolaringología en el centro San Juan de Dios.

- La demora en la tramitación de una solicitud de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos por su abuela, ya fallecida, durante un ingreso hospitalario.

- El desacuerdo con la atención clínica dispensada por su psiquiatra.

- El desacuerdo por la atención prestada por los psiquiatras a su hermano, actualmente ingresado en el centro Psicogeriátrico San Francisco Javier.

- El desacuerdo con la atención sanitaria dispensada en el centro de salud de San Juan (Pamplona).

F) Tratamientos de fertilidad:

- La negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a derivarle a la Fundación Jiménez Díaz, para practicarle la técnica del Diagnóstico Genético Preimplantacional.

- La falta de prestación o financiación pública del Diagnóstico Genético Preimplantacional (2 quejas).

G) Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos:

- La denegación del reintegro de gastos por el desplazamiento desde un hospital de Sevilla al que había sido derivada por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a Pamplona, al haber fallecido la paciente en dicho hospital.

- La expedición de la tarjeta sanitaria europea únicamente para quince días, por estar en situación de desempleo.

- La falta de contestación del servicio de prestaciones y conciertos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a una solicitud de silla de ruedas eléctrica adaptada a la discapacidad que padece.

- La denegación, por el servicio de prestaciones del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, del transporte sanitario en ambulancia de un paciente que se encuentra ingresado en un centro hospitalario de Cádiz, por ser un traslado de alto riesgo.

- El desacuerdo con una factura remitida por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea por la atención sanitaria dispensada a su hijo, tras sufrir un accidente en una guardería pública.

H) Copago farmacéutico y prestaciones farmacéuticas:

- El error en el código de aportación para la prestación farmacéutica asignado, por figurar como persona activa, cuando en realidad es una persona desempleada que no recibe ninguna prestación.

- El desacuerdo con el código de aportación para la prestación farmacéutica asignado, por haber tomado en consideración como ingresos de rendimiento del trabajo los obtenidos del rescate de un plan de pensiones.

- El desacuerdo con el código de aportación para la prestación farmacéutica asignado, por haber tomado en consideración como ingresos de rendimiento del trabajo los obtenidos del rescate de un plan de pensiones, que con posterioridad se destinaron a un fondo de inversión.

- La imposibilidad de asumir la aportación económica del 40% del coste de los medicamentos que le recetan para las dolencias que padece, al carecer de ingresos propios y no percibir ninguna prestación económica de las Administraciones públicas.

- El desacuerdo con el código de aportación para la prestación farmacéutica asignado, por estar en situación de desempleo, y por tanto, no poder asumir la aportación económica del 40% del coste de los medicamentos.

- La falta de contestación del servicio de prestaciones farmacéuticas a una solicitud de reintegro de aportación.

- La desestimación de una solicitud de indemnización por los retrasos en la autorización de apertura de una oficina de farmacia.

I) Salud pública:

- El posible incumplimiento por un centro comercial de gran superficie de la prohibición legal de fumar, al permitir fumar en su entrada.

- Las deficiencias sanitarias existentes en un establecimiento de venta minorista de productos de alimentación sito en Etxarri-Aranatz.

- El desacuerdo con el expediente sancionador tramitado por el Ayuntamiento de Beriáin, por el supuesto abandono de su perra que se escapó hace varios meses, sin que hubieran podido recuperarla.

- Los efectos nocivos para la salud de las bebidas gaseosas y la falta de información a los consumidores sobre tales efectos.

- El desacuerdo con el expediente sancionador tramitado por el Ayuntamiento de Pamplona, por arrojar basuras en espacios públicos, dificultando el tránsito peatonal.

J) Otros:

- La posible vulneración del Departamento de Salud de la ley de protección de datos personales, por suministrar datos a la empresa que actualmente presta el servicio de alimentación de determinadas personas que ejercían funciones de cocinero en el complejo hospitalario de Navarra.

2.9.19. Seguridad social.

En esta materia se presentaron 20 quejas, por los siguientes motivos:

A) Pensiones y prestaciones:

- La denegación de la pensión de viudedad, por ser sus ingresos superiores a los límites establecidos normativamente.

- El desacuerdo con la supresión del complemento a mínimos en las pensiones de viudedad de clases pasivas del Estado, en los casos de separación o divorcio.

- El desacuerdo con la denegación de la pensión de viudedad, por no haberla podido solicitar antes de su fallecimiento, al haber estado ingresada en un centro hospitalario.

- El desacuerdo con la suspensión del derecho a la percepción de la prestación a favor de familiares de su padre, por superar las rentas el importe legalmente establecido para percepción de la prestación.

B) Pagos y reintegros:

- El desacuerdo con la suspensión del derecho a la percepción de la prestación reconocida a favor de familiares, y con el requerimiento de reintegro por prestaciones indebidas (tres quejas).

- El desacuerdo con los requisitos necesarios para solicitar un aplazamiento de una deuda contraída con la Seguridad Social.

- El desacuerdo con el requerimiento de reintegro del complemento a mínimos de la pensión de jubilación que percibe (2 quejas).

- El desacuerdo con los desorbitados intereses de demora que le exige la Tesorería General de la Seguridad Social, por una deuda contraída con esta.

- El desacuerdo con la pérdida de bonificaciones y la exigencia del pago retroactivo de las reducciones que se le han venido aplicando respecto a su cotización en la Seguridad Social.

- El desacuerdo con el embargo, por la Tesorería General de la Seguridad Social, de las pensiones que percibe.

- El desacuerdo con el embargo, por la Tesorería General de la Seguridad Social, de las cantidades correspondientes a la renta de inclusión social que concede el Gobierno de Navarra.

- El desacuerdo con una diligencia de embargo de bienes emitida por la Tesorería General de la Seguridad Social.

- El desacuerdo con una diligencia de embargo de cuentas corrientes de la Tesorería General de la Seguridad Social y la imposibilidad de saldar la deuda por estar desempleado.

- El desacuerdo con una diligencia de embargo de la Tesorería General de la Seguridad Social de unos vehículos que no son de su propiedad.

2.9.20. Seguridad ciudadana.

En esta materia se presentaron 70 quejas. Los principales motivos de las quejas presentadas fueron los siguientes:

A) Actuaciones policiales:

- La tardía comunicación de la Administración de unos hechos imputados a su hijo, menor de edad, relativos a la tenencia de hachís, que han derivado en un expediente sancionador.

- La persecución por parte de los diferentes cuerpos policiales que le impiden hacer vida con normalidad.

- El incumplimiento de la inmediata puesta a disposición judicial de los detenidos.

- El acoso y persecución, por parte de agentes de la Policía Foral, que le acusan de un delito de tráfico de drogas.

- La omisión del deber de auxilio, cometida por un agente de la policía municipal de Tafalla.

- El acoso y persecución que sufre por parte de un agente de la Guardia Civil.

B) Orden público:

- El desacuerdo con la utilización de pelotas de goma como material antidisturbios por ser susceptible de causar graves lesiones a los ciudadanos.

- Las agresiones y coacciones que sufren las mujeres que acuden a interrumpir su embarazo a una clínica de Ansoáin.

C) Administración penitenciaria:

- La demora en tramitar la solicitud de traslado de un ciudadano navarro, interno en un centro penitenciario de Marruecos a España.

- Los problemas de convivencia en el centro penitenciario de Pamplona y solicitud de traslado a otro centro más cercano a su domicilio.

- El deseo de que su hijo, interno en el centro penitenciario de Pamplona, sea tratado de la toxicomanía que manifiesta en un

centro extrapenitenciario, pues estima que en prisión no podrá ser atendido adecuadamente.

- El deseo de que su hija sea trasladada de forma permanente por motivos de vinculación familiar al centro penitenciario de Pamplona, desde la cárcel de Topas, donde se encuentra destinada.

- La falta de alimentos adecuados para las personas celiacas en el centro penitenciario de Pamplona.

- El deseo de que su hijo sea trasladado al centro penitenciario de Pamplona por motivos familiares: 2 quejas.

- La imposibilidad de una interna del centro penitenciario de Pamplona de comunicarse con su hija, que actualmente permanece en Bulgaria con sus abuelos paternos, y que apenas conoce el idioma castellano.

- La situación de acoso y persecución de un funcionario del centro penitenciario de Pamplona a un preso interno del mismo: 2 quejas.

D) Juegos:

- La falta de respuesta de la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado a una solicitud de información sobre el volumen de ventas de una administración de lotería.

E) Espectáculos públicos:

- El desacuerdo con el ejercicio de la tauromaquia, por suponer un maltrato al animal (41 quejas).

- El desacuerdo con un expediente sancionador tramitado por la Delegación del Gobierno en Navarra relativo a unos hechos sucedidos en los alrededores del estadio de fútbol Reyno de Navarra.

F) Otros:

- El desacuerdo con las inspecciones realizadas por el Comisionado para el Mercado del Tabaco a su estanco.

2.9.21. Servicios públicos y responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.

En estas materias, durante el año 2013 se presentaron 17 quejas.

A) Servicios públicos:

- El desacuerdo con la diferencia de tarifas que la Mancomunidad de Aguas del Moncayo aplica a las "fincas y casetas de ocio", ubicadas en suelo rural, con respecto a las viviendas ubicadas en suelo urbano.

- El desacuerdo con la exigencia, por parte de la Junta Municipal de aguas del Ayuntamiento de Cintruénigo, de un canon de amortización, a pesar de haberse dado de baja en el servicio y de no residir en la vivienda.

- Las deficiencias en el servicio de distribución de energía eléctrica, por parte de Endesa, que sufren las localidades de Isaba y Uztárroz, y que afectan negativamente a la vida cotidiana de los vecinos de dichas localidades.

- El desacuerdo con un proyecto de instalación eléctrica de alta tensión en Cortes, por la afección que se deriva del mismo para una finca de su propiedad, que se vería privada del uso previsto.

- La deficiente señal que recibe la antena de televisión de su comunidad de vecinos, sita en Olite.

- El desacuerdo con la ubicación de unos contenedores en la trasera de su vivienda, sita en Cascante, y la situación de insalubridad de dicho lugar.

- La dejación, por el Ayuntamiento de Beriáin, de su deber de mantenimiento de la limpieza del núcleo urbano.

- La falta de limpieza del barrio Buxtintxuri de Pamplona.

- La disconformidad de 229 vecinos de la urbanización Martiket de Huarte con la modificación del recorrido de la línea 4H del servicio de transporte público comarcal, por excluir a dicha urbanización del nuevo itinerario.

- La imposibilidad de acceder con su silla de ruedas eléctricas al autobús del transporte urbano comarcal.

B) Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas:

- La desestimación, por el Ayuntamiento de Pamplona, de una reclamación de responsabilidad patrimonial, derivada de una lesión que padeció, a consecuencia de una caída en la vía pública por el mal estado de ésta.

- La desestimación, por el Ayuntamiento de Peralta, de una reclamación de responsabilidad patrimonial, derivada de una lesión que padeció a consecuencia de una caída en un socavón de obra existente en la vía pública.

- La denegación, por el Ayuntamiento de Burlada, de una indemnización por daños sufridos como consecuencia de caída en la vía pública, por el mal estado de ésta.

- La denegación, por el Ayuntamiento de Villafranca, de una indemnización por los daños sufridos como consecuencia de una

caída en la vía pública, por la colocación de unas piedras alrededor de un árbol sin la debida señalización.

- La denegación de una indemnización, por parte del servicio Correos de España, por el deterioro de un paquete remitido por correo certificado.

2.9.22. Trabajo.

En esta materia, las quejas presentadas fueron 20. La mayor parte de estas quejas guarda relación con el desempleo.

Los principales hechos puestos de manifiesto en las quejas fueron los siguientes:

A) Prestaciones por desempleo:

- El desacuerdo con la sanción de pérdida de un mes de la prestación de desempleo, al no renovar el documento de alta y renovación de la demanda en la fecha establecida; sanción que consideran desproporcionada, al ser consecuencia de un error u olvido (2 quejas).

- El desacuerdo con la falta de información de la oficina del Servicio Navarro de Empleo situada en Doneztebe/Santesteban acerca de las ayudas correspondientes al Plan Prepara.

- El desacuerdo con la imposibilidad de viajar al extranjero por estar percibiendo una prestación de desempleo.

- El desacuerdo con el embargo de la prestación de desempleo, realizado por el Servicio Público de Empleo Estatal por una deuda generada años atrás.

- La exigencia de reintegro de la prestación por desempleo, por la falta de inscripción como demandante, tras el cumplimiento de

una sanción, al no haber presentado toda la documentación que le fue requerida.

- El desacuerdo con la suspensión de la prestación de desempleo, al no haber recibido la notificación por la que se requería su comparecencia.

- El desacuerdo con la extinción de la prestación por desempleo, por haber tenido que viajar a su país de origen para cuidar a su madre, que está enferma.

- El desacuerdo con la exigencia de reintegro de la prestación por desempleo, en un su modalidad de pago único.

- El desacuerdo con la suspensión de la prestación por desempleo y con la no percepción del subsidio de excarcelación.

- El desacuerdo con la denegación de la prestación por desempleo, por convivir con sus hijas, que son socias de la empresa de la que ha sido despedido.

B) Otros:

- La denegación de una ayuda económica para transporte a una ciudadana navarra, para participar en una acción formativa del Servicio Riojano de Empleo, por no estar inscrita como desempleada en dicho servicio riojano.

- El desacuerdo con el procedimiento seguido para seleccionar participantes en un curso organizado por "Foro Europeo. Escuela Navarra de Negocios" y financiado con fondos públicos.

- La pérdida de empleo y las dificultades para encontrar otro, así como las dificultades para pagar el alquiler de la vivienda de protección oficial donde reside.

- El desacuerdo con la escasa gratificación que recibe su hija por trabajar en la empresa Tasubinsa.

- El desacuerdo con una sanción impuesta por la Inspección de Trabajo por obstrucción de la labor inspectora, al no identificar a la persona que estaba el día de la inspección en su negocio.

- El cierre de un negocio de panadería por las deudas acumuladas, debido al incumplimiento del contrato por parte de los franquiciadores, y la imposibilidad de percibir prestación por desempleo por ser trabajadoras autónomas.

- El desacuerdo con una sanción impuesta por la Inspección de Trabajo, por tener trabajando a una persona sin contrato, ni darle de alta en la Seguridad Social, quien, en realidad, era un amigo que se quedó al cuidado de su negocio mientras visitaba a su madre, gravemente enferma.

- El desacuerdo con la selección realizada para un puesto de trabajo por la empresa Mercadona, que excluye a personas extranjeras.

2.9.23. Tráfico y seguridad vial.

En esta materia se presentaron 25 quejas. Las quejas más importantes versaron sobre los siguientes hechos:

A) Infracciones y sanciones:

- La disconformidad con la retirada de su vehículo por la grúa municipal, por haber estacionado en la zona de estacionamiento limitado sin ticket habilitante para ello (2 quejas).

- El desacuerdo con la actuación de la Dirección General de Tráfico en la tramitación de un expediente sancionador, por

cuanto los hechos no se ajustan a la realidad acontecida y por ser una sanción excesiva, dada su precaria situación económica.

- La disconformidad con la tramitación de un expediente sancionador frente al anterior propietario de su vehículo y la posterior gestión recaudatoria de la Agencia Tributaria.

- El desacuerdo con expediente sancionador tramitado por la Dirección General de Tráfico, por circular con un vehículo cuyas placas de matrícula dificultan su identificación, a pesar de que en la Inspección Técnica de Vehículos y en el Departamento de Industria de Gobierno de Navarra le han indicado que el vehículo circula en las condiciones técnicas exigidas.

- El descuerdo con los intereses y recargos aplicados a una sanción en materia de tráfico, por no haber tenido conocimiento de la misma, al haberse realizado las notificaciones a un domicilio anterior (2 quejas).

- El agravio comparativo por haber sido sancionada por el Ayuntamiento de Tudela por estacionar en un lugar reservado para carga y descarga, donde habitualmente estacionan otros vehículos sin que se les sancione.

- La falta de notificación, por el Ayuntamiento de Pamplona, de los recursos procedentes frente a sanciones de tráfico en los casos de abono anticipado de las mismas.

- La disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Tudela en la tramitación de un expediente sancionador en materia de tráfico, al no haber recibido la segunda denuncia, y no haber podido pagar la sanción con el descuento por pronto pago.

- El desacuerdo con un expediente sancionador tramitado por la Dirección General de Tráfico, al haberse revocado una san-

ción y haberle impuesto otra correspondiente a los mismos hechos.

- La disconformidad con los datos personales que figuran en un boletín de denuncia del Ayuntamiento de Pamplona, por haberse realizado con un vehículo que pertenece a la Guardia Civil y cuya matrícula es reservada.

- El desacuerdo con una sanción impuesta por el Ayuntamiento de Zizur Mayor al salir de su garaje, quien le había notificado previamente que era necesario que abonase la tasa por entrada de vehículos a través de las aceras.

B) Ordenación municipal del tráfico:

- La desproporcionalidad de las tasas que deben abonar los comerciantes de Pamplona para estacionar en la zona naranja, en comparación con las que abonan los residentes, por estacionar en la zona azul (2 quejas).

- El desacuerdo, con el uso de las bicicletas por las aceras, parques y zonas peatonales por el peligro que supone para los viandantes (2 quejas).

- Las excesivas atribuciones a los vigilantes de la zona de estacionamiento limitado, por estimar que podrían ser funciones propias de la Policía Municipal de Pamplona.

- El desacuerdo del personal de una empresa con la imposibilidad de estacionar el vehículo de la misma, que posee tarjeta de actividad, en el almacén, por ser zona de estacionamiento reservada para los residentes.

- Los problemas padecidos para poder estacionar su vehículo en una calle pública del Muruzábal.

2.9.24. Turismo.

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

- La falta de contestación de los Departamentos de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, Fomento y Cultura, turismo, y Relaciones Institucionales, a solicitudes de información sobre una actuación del Servicio de Protección de la Naturaleza (Seprona) de la Guardia Civil en un campamento turístico.

2.9.25. Urbanismo.

En esta materia se presentaron 28 quejas, cuyos principales motivos fueron los siguientes:

A) Planeamiento urbanístico:

- La demora, por el Departamento de Fomento, en la tramitación de un expediente de modificación de determinaciones pormenorizadas del Plan Municipal de Pitillas en suelo no urbanizable para instalar un centro canino.

- La imposibilidad de encontrar una finca adecuada para instalar un centro canino.

- El desacuerdo con la catalogación y clasificación de su casa/hostal en el nuevo Plan Municipal de Bertizarana.

- Los problemas surgidos con los vecinos en el uso de un terreno sito en Muruzábal, perteneciente a un vial público de utilización común por los vecinos y transeúntes.

- La falta de contestación, por el Departamento de Fomento, a un recurso de alzada interpuesto contra la Orden Foral que aprue-

ba definitivamente el expediente de modificación estructurante del Plan Municipal de Urdazubi/Urdax, en Dantxarinea y Landibar.

B) Gestión urbanística:

- La falta de contestación, por el Ayuntamiento de Pamplona, a una solicitud de pago realizada por una Comunidad de Propietarios, referida a la reurbanización de un espacio privado de uso público.

- El desacuerdo con la inclusión de una parcela de su propiedad en un procedimiento de ejecución urbanística.

- Las trabas administrativas que está teniendo para implantar una planta de reciclaje de residuos para la construcción en la localidad de Añézcar.

- La demora generalizada de los Ayuntamientos en otorgar licencias de obra y de apertura.

- La deficiente situación en la que se encuentra la urbanización del barrio de la Milagrosa de Pamplona.

- La falta de urbanización, por el Ayuntamiento de Barillas, de la zona próxima a su vivienda, y la imposibilidad de disponer luz definitiva en su domicilio, por no haberse realizado las acometidas.

C) Protección de la legalidad y la disciplina urbanística:

- La disconformidad con un decreto de Alcaldía de la Cendea de Galar, que ordena la clausura de un local destinado a discoteca en una nave de un polígono industrial.

- El desacuerdo con la sanción urbanística impuesta por el Departamento de Fomento por la construcción de una caseta en suelo no urbanizable.

- La disconformidad con las actuaciones inspectoras practicadas por la Sección de Guarderío del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y la negativa a facilitar información en relación a un expediente de restauración de la legalidad infringida y sancionador, que fue posteriormente archivado, por la existencia de diversas infracciones a lo largo de dichas actuaciones.

- El desacuerdo con un expediente urbanístico incoado por el Ayuntamiento de Estella-Lizarra a una comunidad de propietarios, por una presunta infracción leve, consistente en la realización de obras sin disponer de la preceptiva licencia.

- El deficiente estado en el que se encuentra la cubierta del inmueble donde reside.

- El desacuerdo con la instalación de una valla metálica en una parcela colindate a la suya, careciendo de la preceptiva licencia de obras.

- La disconformidad con el otorgamiento, por el Ayuntamiento de Viana, de una licencia de obras para "txoko" en una bajera situada debajo de su vivienda, por la falta de adecuación de la misma para tal fin, y la falta de medidas correctoras ante sus denuncias.

- El desacuerdo con la desestimación de un recurso que presentó frente a una resolución del Consejero de Fomento por la que se archiva una denuncia por las actuaciones realizadas en el Camping Errota-El Molino, por considerar que estas se han realizado careciendo de la autorización preceptiva de la Confederación Hidrográfica del Ebro.

- La falta de actuación del Ayuntamiento del Valle de Aranguren ante la construcción, por su vecino, de una caseta y de una chimenea, al parecer de forma ilegal.

D) Información urbanística:

- La falta de contestación, por el Ayuntamiento de Puente la Reina, a una solicitud de información urbanística de los locales de una sociedad.

E) Otros:

- El desacuerdo con la actuación de la sociedad pública Nasuvinsa en la compra de una parcela de la que son propietarios.

- El desacuerdo con determinadas actuaciones que afectan al uso y disposición de un local de cafetería y de un local de carpintería, de los que es titular.

- El desacuerdo con el suministro de luz a una caseta construida en suelo no urbanizable, que no es apta para utilizarse como vivienda.

2.9.26. Vivienda.

En materia de vivienda se presentaron 45 quejas. Los principales hechos fueron los siguientes:

A) Derecho de acceso a una vivienda:

- Las dificultades para acceder a una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler (2 quejas).

- La falta de contestación, por el Ayuntamiento de Ujué, a una solicitud de vivienda de alquiler social.

- La deficiente información facilitada por una promotora para acceder a una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler y a la subvención correspondiente.

- Las dificultades para acceder a una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler con opción a compra.

- La disconformidad con la contestación del Departamento de Fomento a una consulta relativa al cumplimiento de los requisitos para acceder a una vivienda de protección oficial en régimen de propiedad.

B) Ayudas públicas al arrendamiento de viviendas:

- El desacuerdo con la denegación de una subvención para el arrendamiento de una vivienda protegida (2 quejas).

- La imposibilidad de abonar el precio de alquiler de la vivienda protegida donde reside (dos quejas).

- La denegación por el Departamento de Fomento de una subvención, por tomar en consideración los ingresos percibidos bastante tiempo atrás, y la disconformidad con el sistema de cálculo seguido por este Departamento para fijar la ayuda al alquiler de una vivienda de protección oficial, basada en los ingresos percibidos hace dos años, cuando la situación económica de los solicitantes era más favorable que la actual (3 quejas).

- La supresión de la subvención para el arrendamiento de una vivienda protegida tras el fallecimiento del arrendatario.

- La imposibilidad de hacer frente al pago de la renta que se le exige por el disfrute de una vivienda de protección oficial, por un cambio en sus circunstancias personales.

- El desacuerdo con la solicitud de reintegro de la renta básica de emancipación de los jóvenes, que se le concedió en el año 2008 (2 quejas).

- El desacuerdo con la solicitud de reintegro de la renta básica de emancipación de los jóvenes, que se le concedió en el año 2009.

- La supresión de la subvención que venían percibiendo en años anteriores para el arrendamiento de la vivienda de protección oficial.

- El retraso en recibir la resolución administrativa de reintegro de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

- La disconformidad con la denegación de una subvención de arrendamiento de vivienda protegida, por no alcanzar los ingresos mínimos, al no computarse como tal las donaciones que ha recibido.

C) Ayudas públicas para la adquisición o rehabilitación de una vivienda:

- El desacuerdo con la información facilitada por el Departamento de Fomento en una petición de subvención para la rehabilitación de vivienda.

- El desacuerdo con la denegación de una subvención para la adquisición de una vivienda de protección oficial, por tomar en consideración unos datos erróneos provenientes de la Hacienda Tributaria de Navarra.

D) Desperfectos en viviendas protegidas:

- La falta de reparación de los defectos de una vivienda protegida y la negativa de la empresa pública Nasuvisa a devolverle las cantidades que aportó con carácter previo a la adquisición de la misma.

- La falta de arreglo de los desperfectos y humedades de un piso propiedad del Ayuntamiento que tiene arrendado.

- El desacuerdo con la negativa de Nasuvinsa a reparar los desperfectos existentes en una vivienda de protección oficial de régimen especial de segunda mano.

E) Otros:

- La solicitud de una vivienda de protección oficial en régimen de arrendamiento en un lugar más cercano al centro escolar donde acuden sus hijos.

- El desacuerdo con la sanción impuesta por el Departamento de Fomento por no destinar una vivienda de protección oficial a domicilio habitual y permanente, por cuanto las ausencias se deben a ingresos hospitalarios debidos a su minusvalía, y los escasos consumos, a su situación económica.

- El desacuerdo con la denegación de su solicitud de desocupación de una vivienda de protección oficial, por tener que viajar al extranjero por motivos profesionales.

- El desacuerdo con la clausula de penalización impuesta por renuncia justificada a la adjudicación de una vivienda de protección oficial.

- La devolución de su vivienda, que había cedido a Nasuvinsa para el alquiler, en malas condiciones.

- El desacuerdo con la falta de devolución por una promotora de las cantidades que se entregaron en concepto de entrada de una vivienda de protección oficial por una renuncia justificada de la misma.

- El posible hurto de sus pertenencias en una fundación colaboradora del programa de incorporación social en vivienda.

- La solicitud de que el Departamento de Fomento ejerza el derecho de tanteo sobre su vivienda de protección oficial.

- La solicitud de un cambio de la vivienda de protección oficial de la que es titular por problemas de convivencia y de morosidad existentes en su comunidad de vecinos.

- El desacuerdo con el requisito referente a la desocupación previa de la vivienda por un periodo de un año para poder participar en el programa de alquiler de vivienda usada.

- La solicitud a Nasuvinsa del reintegro de las cantidades satisfechas en años anteriores por la contribución territorial de la vivienda protegida en la que reside en régimen de arrendamiento.

- Las molestias y la falta de seguridad en el bloque de viviendas de protección oficial donde reside.

- La negativa de Nasuvinsa a su solicitud de pago fraccionado de una deuda que tiene contraída, relativa al alquiler de la vivienda de protección oficial donde reside.

- El desacuerdo con un requerimiento de documentación injustificado por el Departamento de Fomento para poder obtener la cédula de habitabilidad de su vivienda, y los gastos que ha tenido que soportar para cumplir dicho requerimiento.

CAPÍTULO 3

ACTUACIONES DE OFICIO

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

3

Actuaciones de oficio.

3.1. DATOS GENERALES.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la facultad de realizar actuaciones de oficio (artículo 18.1), dirigidas tanto a garantizar los derechos que a los ciudadanos y ciudadanas les reconoce el ordenamiento jurídico (artículo 1.1), como a mejorar la eficacia de los servicios públicos (artículo 16). Estas actuaciones de oficio pueden concluir, si así se considera oportuno, en la formulación de sugerencias, recordatorios de deberes legales o recomendaciones, dirigidos a las Administraciones públicas de Navarra, o en sugerencias o peticiones a otras instituciones públicas, como el Parlamento de Navarra (artículos 33 y 34) o el Defensor del Pueblo de España (artículos 14.2 y 39).

Durante el año 2013, se iniciaron 28 actuaciones de oficio. Sumadas a las 8 del año 2012, el número total de actuaciones gestionadas en el ejercicio anterior asciende a 36.

En el total de las 36 actuaciones referidas, la institución formuló 24 resoluciones, con sus correspondientes recordatorios de deberes legales, sugerencias y recomendaciones. En doce casos, tras valorar la información aportada por la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar, por el momento, una nueva medida.

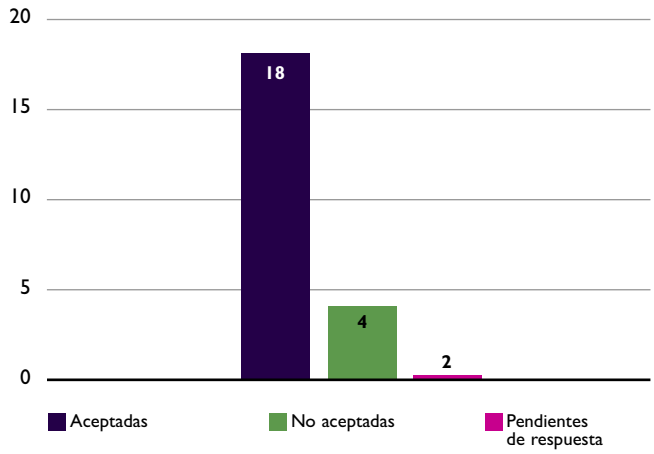
Con independencia de lo anterior, en diez de las actuaciones, la situación detectada se puso en conocimiento de la Defensora del Pueblo de España, por considerar el asunto de la competencia del Estado. La

Defensora del Pueblo abrió seis investigaciones a órganos de la Administración estatal.

Así, se emitieron: siete sugerencias para la modificación de disposiciones normativas; 33 sugerencias para la modificación de los criterios que se siguen en la producción de actos administrativos o para la introducción de nuevos criterios que se consideran mejores para los derechos constitucionales; cuatro recomendaciones; y un recordatorio de deberes legales.

Por lo que se refiere a la aceptación de las 24 resoluciones formuladas a las Administraciones públicas o a las instituciones destinatarias, ha habido 18 aceptaciones (cuatro de ellas parciales) y cuatro rechazos. El grado de aceptación se eleva a un 81,82% (calculado sobre la suma de aceptaciones y rechazos). Dos actuaciones se encuentran pendientes de respuesta a la fecha de cierre del informe.

Actuaciones de oficio gestionadas en 2013



Las 28 actuaciones de oficio que se realizaron en 2013 tuvieron por objeto las siguientes **materias**, que se relacionan de mayor a menor número:

- **Salud**: siete actuaciones (dos sobre las listas de espera; el funcionamiento de la receta electrónica; el servicio de comida hospitalaria; el copago de medicamentos hospitalarios; el copago de las oficinas de farmacia; y la situación sanitaria de los inmigrantes irregulares).

- **Políticas Sociales**: cuatro actuaciones (la carencia de plazas en centros ocupacionales para personas con enfermedad mental; las ayudas a la excedencia; la valoración de la situación de la infancia y la adolescencia; y las conclusiones de las jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo acerca de los derechos de las personas con discapacidad).

- **Educación**: cuatro actuaciones (la implantación de la jornada continua; la demora en la convocatoria de becas; y en dos ocasiones, las escuelas infantiles).

- **Vivienda**: cuatro actuaciones (en dos ocasiones, la fecha de referencia para la valoración de ingresos para acceder a una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler; la renta de emancipación de los jóvenes; y la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea relativa a los desahucios).

- **Justicia**: dos actuaciones (los retrasos en la emisión de informes de autopsia; y el traslado de personas presas fuera de la cárcel de Pamplona;).

- **Función pública**: dos actuaciones (la modificación del artículo 35 del Reglamento de ingreso en las Administraciones públicas de Navarra; y la falta de actualización de las pensiones de los funcionarios acogidos al régimen de Montepíos).

- **Trabajo**: dos actuaciones (los condicionantes para salir de España a las personas que perciben prestaciones por desempleo; y las posibles medidas para reducir las cifras de personas desempleadas).

- **Tráfico**: una actuación (el incremento de fallecimientos producidos por accidentes de tráfico en el año 2012).

- **Consumo**: una actuación (el servicio de mediación hipotecaria).

- **Obras públicas**: una actuación (la seguridad del embalse de Yesa).

Las **Administraciones públicas destinatarias** de las actuaciones de oficio han sido:

I. La Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en 19 actuaciones de oficio.

- Departamento de Políticas Sociales: cuatro.

- Departamento de Salud: cinco.

- Departamento de Fomento: dos.

- Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: tres.

- Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo: una.

- Departamento de Educación: cuatro.

II. La Defensora del Pueblo de España, en diez actuaciones de oficio, lo que, al igual que en años anteriores, evidencia el buen grado de cooperación entre ambas instituciones.

III. Una entidad local de Navarra, en una actuación de oficio: el Ayuntamiento de Pamplona.

3.2. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES.

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2013 fueron las siguientes, descritas según su incoación en el tiempo:

3.2.1. Incremento de fallecidos por accidentes de tráfico en 2012. Seguridad vial.

Administración competente: Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Materia: Interior. Tráfico. Medidas para prevenir el número de fallecidos en accidentes de tráfico en Navarra.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución tuvo conocimiento, a través de fuentes del Gobierno de Navarra y de la Dirección General de Tráfico, que el número de fallecidos en accidentes de tráfico había aumentado en el último año, así como que Navarra fue la Comunidad en la que más aumentó la mortalidad en las carreteras, mientras que en el Estado se había reducido. También se desprendía de los datos que en Navarra hubo un alto número de fallecidos por atropello.

Con esta información, la institución realizó las siguientes sugerencias al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior:

- La realización de campañas de concienciación dirigidas a conductores, ocupantes, peatones y motociclistas, describiendo los casos que más riesgo generan para la vida propia o ajena, así como campañas de concienciación dirigidas a prevenir atropellos de personas, ciclistas y ciclomotores de vehículos.

- La mejor señalización para advertir a los conductores, ocupantes y peatones, de los puntos de la red viaria urbana o interur-

bana en los que se hubieran detectado con mayor asiduidad accidentes graves o mortales, vigilándolos mediantes sistemas de radar y otros.

- La limitación de la velocidad en dichos tramos de mayor número de accidentes graves o mortales.

- La revisión del estado de mantenimiento de la calzada y de la señalización en los puntos en los que se detecten accidentes graves o mortales.

- La realización de inspecciones técnicas de vehículos más exigentes que las actuales para permitir la circulación de vehículos de más edad desde su fabricación.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó información al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, acerca de si tenía previsto impulsar algún tipo de medida para prevenir el número de fallecidos en accidentes de tráfico.

El Consejero de Presidencia, Justicia e Interior informó a este respecto que estaba elaborada recientemente la Estrategia Navarra de Seguridad Vial 2013-2020, aprobada por el Gobierno de Navarra, cuya presentación tuvo lugar el 4 de enero de 2013, y en la que se recogían los objetivos de la Estrategia, el marco conceptual, el diagnóstico, un plan de acciones, la valoración y el seguimiento, así como un plan de comunicación.

A la vista de la información, y tras su valoración positiva, se procedió al cierre de la actuación.

3.2.2. Listas de espera en la sanidad pública. Plazos máximos de espera para recibir asistencia sanitaria.

Administración competente: Departamento de Salud.

Materia: Salud. Plazos máximos de espera. Demora en listas de espera y en las consultas de revisión.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución pudo comprobar, por los datos que publicó el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea sobre las listas de espera de primera consulta y de intervenciones quirúrgicas, la demora media en días hábiles existente en el mes de noviembre de 2012 por cada una de las especialidades.

Tras ello, solicitó al Departamento de Salud información acerca de las medidas que tenía previsto adoptar el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para ajustar los tiempos máximos de espera. También solicitó información acerca de si se estaba aplicando, o se tenía previsto aplicar, el sistema de garantías establecido en el artículo 5 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, cuando se superan los plazos de espera fijados en el artículo 3 de dicha Ley Foral.

La Consejera de Salud, en su respuesta, informó lo siguiente:

- *Acerca de las medidas que se iban a adoptar por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para ajustar los tiempos máximos de espera a los plazos máximos establecidos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, y en el Decreto Foral 21/2010, de 26 de abril que desarrolla la Ley Foral:*

"Previamente al pasar a detallar las medidas hay que hacer dos reflexiones.

La primera es que la existencia de listas de espera es consustancial con los sistemas sanitarios públicos y universalizados y, la segunda, es que los factores más influyentes en la dimensión de las listas de espera están en relación con la propia práctica clínica y la capacidad y autonomía de los profesionales sanitarios requeridas para el ejercicio de la misma.

Desde esta visión, es fácil entender que los pilares que sostienen cualquier tipo de lista sanitaria, están estrechamente unidos al comportamiento de dos variables, una es la demanda generada principalmente desde el primer nivel de asistencia sanitaria de la Atención Primaria, y la segunda está relacionada con la producción de actividad asistencial que se realiza desde las estructuras de hospitalarias de Asistencia Especializada.

Siendo conscientes de esta visión de las listas de espera, y los problemas de accesibilidad que una excesiva dimensión de las mismas pueden suponer para la ciudadanía Navarra, se aprobó la correspondiente Ley Foral y sus reglamentos de desarrollo, donde se recogen las distintas garantías de espera en función de los diferentes procesos clínicos que presentan los pacientes y la prioridad o importancia clínicas de los mismos.

Con el fin de poder dar cumplimiento a estos compromisos el Departamento de Salud aprobó al comienzo de la presente legislatura y dentro de la "Estrategia para el desarrollo del modelo de Atención Sanitaria de Navarra", un proyecto estratégico denominado "Plan de Gestión, Priorización Clínica de Listas de Espera" donde se recogen los objetivos generales y las acciones y criterios necesarios para llevar a cabo la consecución de los mismos.

Estos objetivos y acciones se agrupan bajo dos líneas de trabajo:

A) Línea estratégica dirigida a reducir el tamaño y/o el tiempo de espera.

a.1) Objetivos para incrementar la oferta de servicios asistenciales:

- *Plan de Evaluación de los Servicios Clínicos con mayor lista de espera, orientado a mejorar la eficiencia, analizando la productividad asistencial y la gestión de los recursos físicos y humanos.*

- *Establecer los Contratos-Programa o Pactos de Objetivos entre el SNS-O y los centros hospitalarios públicos, donde se recogen compromisos de de actividad y lista de espera en consulta externa, actividad quirúrgica y pruebas complementarias.*

- *Planificación semestral de un programa de derivación de pacientes en lista de espera desde el SNS-O a los centros hospitalarios concertados en función de la evolución de las propias listas, sus garantías y la disponibilidad presupuestaria en cada momento.*

- *Desde el Servicio de Coordinación y Control Asistencial del SNS-O y las direcciones de los centros hospitalarios se está desarrollando un protocolo de gestión clínico-administrativa de la lista de espera en base a lo contemplado en la Resolución aprobatoria del Registro General de Pacientes en Lista de Espera de Navarra, publicada en el Boletín Oficial de Navarra número 211 de 26 de octubre de 2012.*

a.2) Objetivos para adecuar y priorizar la demanda de Asistencia Especializada:

- *Reactivación y puesta en marcha del Comité de Coordinación entre Atención Primaria y Asistencia Especializada con el fin de adoptar medidas orientadas a establecer protocolos de derivación, revisión de procesos*

asistenciales, compromisos de demanda a través de los comités de mejora de cada especialidad que se establezcan entre ambos niveles asistenciales.

- *Revisión bajo los principios de la Medicina Basada en la Evidencia (MBE) de los cuatro procesos y procedimientos quirúrgicos con mayor lista de espera.*

B) Línea estratégica orientada a mejorar el "Output" de las listas de espera.

b.1) Definir e iniciar un sistema de "Priorización de pacientes en lista de espera" de algunos procesos o procedimientos quirúrgicos de carácter prioritario en las especialidades con mayor problema de accesibilidad teniendo en cuenta la afectación clínico-funcional del proceso, el beneficio esperado y el papel social de cada enfermo.

b.2) Protocolo de análisis y revisión de la situación de listas de espera, orientados a la coordinación interhospitalaria con ofrecimiento de centros alternativos propios y/o concertados a aquellos pacientes fuera de los plazos contemplados en la Ley Foral de Garantías de espera en Navarra.

b.3) Implantar y desarrollar el protocolo de "Acreditación de las garantías máximas de espera" recogidas en las instrucciones del Registro General de Pacientes en lista de espera, aprobadas el 24 de octubre de 2011.

b.4) Implantar en el SNS-O la gestión del Registro General de Pacientes en lista de espera de Navarra, para lo que se ha procedido a designar a los responsables del mismo en el SNS-O, en cada uno de los centros hospitalarios y en la Dirección de Salud Mental."

- *En cuanto a los plazos de espera media que tuviesen las consultas de revisión y medidas adoptadas o que pensara adoptar el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para acortar en todo lo posible las actuales demoras en las consultas de revisión:*

"Se adjunta anexo donde se recoge la lista de espera de consultas sucesivas o revisiones del SNS-O a fecha de 31 de marzo de 2013 con sus dos indicadores, espera media en días y número de personas.

En cuanto a las acciones posibles a adoptar por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para acortar en lo posible las demoras en las consultas sucesivas o de revisión hemos de tener en cuenta que la espera y las garantías de accesibilidad están prácticamente vinculadas en exclusiva a las primeras visitas, y que en las consultas sucesivas, la accesibilidad a las mismas no puede mas que depender de la prioridad clínica que en cada supuesto o paciente determinen los profesionales médicos responsables.

Desde el SNS-O, respetando dicha autonomía profesional, se mantienen las siguientes líneas de trabajo:

1) En la planificación y cumplimentación de las agendas se tienen en cuenta la necesidad de que el facultativo tiene que determinar la prioridad clínica de las revisiones.

2) Cuando el paciente en espera, y a requerimiento de su médico de Atención Primaria, necesita desde el punto de vista asistencial una revisión preferente, se facilita la posibilidad de solicitar la misma, para que se proceda a través de la Unidad de Admisión de los centros hospitalarios a una citación preferencial lo más inmediata posible.

3) Asimismo desde las Direcciones de los centros, junto a los responsables de los Servicios o Secciones clínicas se procede a un proce-

so de análisis clínico de los pacientes en espera de consultas sucesivas, con el fin de determinar la prioridad clínica para la cobertura de las agendas de citación de revisiones.

4) En los Contratos-Programa o Pactos de Objetivos que se establecen entre el SNS-O y los hospitales de la red pública con periodicidad anual, se establece un objetivo específico de los mismos, la determinación de un porcentaje de altas o cierre del proceso de consultas sucesivas, con el fin de retornar al paciente al ámbito de Atención Primaria una vez superado el proceso clínico.

Con ello se persigue un aligeramiento o disminución del número de pacientes en espera para consultas sucesivas y una mayor accesibilidad de pacientes que clínicamente más lo necesitan.

5) Uno de los objetivos que tiene establecidos el SNS-O con su estructura asistencial, Dirección de Atención Primaria y Dirección de los centros hospitalarios es el de fomentar e impulsar el desarrollo de un nuevo modelo de consulta, la "consulta no presencial", que nace de las relaciones entre ambos niveles asistenciales, orientada a evitar desplazamientos innecesrios de pacientes y a mejorar la eficiencia en la actividad.

Este tipo de consultas están dirigidas principalmente al seguimiento de los pacientes por lo que es de esperar que a través de la misma se produzca un mejor desarrollo de las consultas sucesivas."

- Acerca de si el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea estuviere aplicando desde el 1 de enero de 2013, o si tuviera previsto aplicarlo, el sistema de garantías establecido en el artículo 5 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, cuando se superan los plazos de espera fijados en el artículo 3 de dicha Ley Foral:

> "Como ya conoce desde el día 1 de enero de 2013 han dejado de estar en suspenso los plazos establecidos en el Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías en Espera en Atención Especializada, en consecuencia, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea viene desde esa fecha aplicando la citada norma en su integridad."

Con esta información, en la que se explicaban las estrategias y concretas actuaciones que se estaban realizando para disminuir todo lo posible las listas de espera, se puso fin a la intervención de la institución.

3.2.3. Desempleo. Medidas para reducir el número de personas desempleadas en Navarra.

Administración competente: Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo.

Materia: Economía y Hacienda. Trabajo. Desempleados en la Comunidad Foral.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución pudo comprobar, a través de los datos que publicó el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, y de las encuestas sociológicas que realiza el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), que el desempleo se había convertido en un problema social y económico de primera magnitud, que afectaba en Navarra a miles de personas con capacidad y voluntad de trabajar.

Por ello, solicitó al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, información acerca de si existía un plan específico dirigido a la reducción del número de personas desempleadas en Navarra, o de si se consideraba positiva la formulación de dicho plan. Asimismo,

sugirió diferentes actuaciones dirigidas a reducir el número de personas desempleadas en Navarra como: a) un análisis detallado de los subsectores económicos que presentan en Navarra un mayor potencial de crecimiento económico; b) la organización de programas y cursos de formación para personas desempleadas; c) la articulación de ayudas a las empresas y empresarios que contratasen, con determinadas condiciones a personas desempleadas; d) la implementación de medidas que favorezcan la instalación de los trabajadores autónomos; e) dotaciones presupuestarias específicas para el apoyo a empresas y empresarios que contratasen con personas desempleadas de colectivos específicos o en determinados subsectores económicos.

En su respuesta, la Consejera del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, informó que las altas tasas de desempleo son la principal preocupación de los ciudadanos, y que, por ello, el Gobierno tiene la obligación de generar las herramientas posibles para que las empresas puedan crear empleo y puesto de trabajo. Una forma de crear esas circunstancias son las políticas activas de empleo, en cuanto que son un importante instrumento para conseguir la mejora de las oportunidades de las personas para acceder y permanecer en el mercado de trabajo, para que contemos con trabajadores más empleables y con empresas con trabajadores más formados y competitivos.

El Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo informó que el Gobierno de Navarra y los agentes económicos y sociales han venido aprobando, desde el año 1998, distintos Planes de Empleo, con la misión de concretar las políticas activas de empleo, estableciendo líneas de actuación prioritarias, medidas y actuaciones concretas. El último Plan de Empleo aprobado hasta el momento, el IV Plan de Empleo, extendía su vigencia desde el año 2009 hasta el año 2012. El 26 de diciembre de 2012 el Gobierno de Navarra suscribió con los agentes sociales económicos más representativos la prórroga del IV Plan de Empleo para el año 2013. Una vez establecida la prórroga y las líneas de actuación de la misma, y con el fin de poder realizar la concreta

adaptación de éstas a las características y necesidades actuales del mercado de trabajo, se elaboró también un Acuerdo de revisión y actualización de las políticas activas de empleo para el año 2013, que establece la ejecución de medidas y actuaciones en cada uno de los objetivos de la prórroga. Las principales actuaciones son las siguientes:

1-Acompañamiento y asistencia en la búsqueda de empleo.

2-Formación para el empleo y sistema de cualificaciones.

3-Apuesta por los modelos mixtos de formación + empleo.

4-Mejora de la conexión entre las políticas activas y pasivas de empleo.

5-Incentivos al empleo.

6-Promoción del emprendimiento.

7-Mejora de la empleabilidad de los jóvenes.

8-Afloramiento del empleo y lucha contra la economía sumergida.

Además, el Departamento adjuntó el Acuerdo de la Comisión Permanente del Servicio Navarro de Empleo sobre la revisión y actualización de las políticas activas de empleo para el año 2013.

A la vista de que, para el año 2013, se había prorrogado el IV Plan de Empleo, aprobado por el Gobierno de Navarra y los agentes económicos y sociales, y que se había comenzado con la elaboración de un nuevo Plan de Empleo, dado que en la información suministrada por el Departamento se contemplaban líneas de actuación y objetivos que respondían, con mayor o menor grado de detalle, según cada caso, a las sugerencias formuladas por la institución, se procedió a dar por finalizada la actuación.

3.2.4. Mediación hipotecaria y efectos del Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios.

Destinatarios: Departamento de Políticas Sociales, Ayuntamiento de Pamplona y Defensora del Pueblo de España.

Materia: Consumo. Vivienda. Desahucios. Créditos hipotecarios. Servicio de mediación hipotecaria.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa y sugerencias normativas.

Como consecuencia de la crisis económica, adquirió gran relevancia el "drama de los desahucios", esto es, la problemática de las personas y familias que no pueden afrontar sus créditos hipotecarios, perdiendo sus viviendas o encontrándose en riesgo de perderla.

En relación con esta problemática, la Administración de la Comunidad Foral de Navarra puso en marcha el denominado servicio de mediación hipotecaria, adscrito al Departamento de Políticas Sociales, con la finalidad de contribuir a paliar la misma. Con ello se recogía una sugerencia efectuada por esta institución en el año anterior.

Esta institución solicitó al Departamento de Políticas Sociales información acerca de dicho servicio de mediación hipotecaria, con el propósito de conocer los casos atendidos en dicho servicio y sus características más definitorias, y, en su caso, de determinar las posibilidades de actuación de esta institución en el marco de las funciones que tiene legalmente atribuidas.

Con la misma finalidad, la institución se dirigió al Ayuntamiento de Pamplona, solicitando información sobre el denominado servicio de mediación hipotecaria que había puesto en marcha.

En su respuesta, el Consejero de Políticas Sociales informó que:

"a) Se han recibido 295 desde la entrada en funcionamiento del servicio hasta el 25 de enero de 2013. Se han dado 259 citas de las que se han atendido 238. De estas teóricamente atendidas no han acudido a la cita 32 personas.

b) Han sido tomados en consideración y valorados 158 casos de los 206 atendidos reales. Se han dado por finalizados 64 casos.

En principio las entidades financieras se avienen a negociar todos los casos que se le presenten, con alguna excepción en el que una entidad financiera se niega a negociar sobre casos que ya se encuentren en situación judicial, o sea en ejecución hipotecaria.

Han finalizado de manera satisfactoria 46 casos, de los que 18 son daciones en pago, 15 reestructuraciones con novación y periodos de carencia, 1 condonación de deuda y el resto moratorias.

No han concluido satisfactoriamente, la mayoría por no aceptar la entidad financiera negociar, por encontrarse ya en periodo de ejecución judicial.

En alguno de estos casos se ha instado a los ciudadanos a que presenten ante los juzgados solicitud de paralización del procedimiento de ejecución. Por este mecanismo han conseguido paralizar la subasta cuatro ciudadanos, pero como se puede colegir es una medida que lo único que consigue es ofrecer más tiempo.

c) Se han valorado tres situaciones en las que dos ciudadanos ya se encontraban en lanzamiento y por sus condiciones socioeconómicas podían acogerse al RDL 27/2012, han presentado sus solicitudes ante los juzgados correspondientes y están a la espera de la

decisión judicial, que esperamos les sea favorable. En la otra situación también cumplía los requisitos, pero el ciudadano que se dirigió a nosotros, no era el titular de la hipoteca, el ocupaba la casa de un hermano que era el que estaba en ejecución hipotecaria.

d) De todos los casos atendidos solo dos cumplen los requisitos. El resto no cumple. En primer lugar porque eran los únicos que estaban ya en fase de lanzamiento y por tanto al resto no les afecta el RDL 27/2012.

El resto de las preguntas deben entenderse contestadas de acuerdo con lo señalado, dado que ninguno más se encontraba en fase de lanzamiento, posterior a la subasta.

e) De la experiencia resultante de los casos realmente atendidos se desprende, a juicio del Servicio de Consumo y Arbitraje, la conclusión de que los requisitos establecidos en el Real Decreto Ley 27/2012, dado su carácter excesivamente restrictivo, no suponen una solución a la situación de la mayoría de las familias afectadas por pérdida de trabajo, pérdida de ingresos y por tanto imposibilidad de hacer frente a la deuda hipotecaria".

Por otra parte, el Ayuntamiento de Pamplona remitió la siguiente información:

"El Servicio de Mediación hipotecaria es un recurso puesto al servicio de la ciudadanía de Pamplona a raíz de un Convenio de Colaboración firmado entre el Colegio de Abogados de Pamplona y el Ayuntamiento de Pamplona con el objeto de paliar la problemática generada por las situaciones económicas familiares que no permiten afrontar el pago de las hipotecas concertadas para la adquisición de viviendas habituales. Comenzó a funcionar el día 4 de septiembre de 2012.

El Servicio se presta en las dependencias del Arca de Urbanismo y Vivienda del Ayuntamiento de Pamplona — Avda. del Ejército nº2. 5ª planta-. La información sobre el servicio y la recepción de las solicitudes de prestación del servicio se realiza por personal del Ayuntamiento mientras que el asesoramiento y mediación lo llevan a cabo letrados del Colegio de Abogados de Pamplona para lo cual han habilitado un turno específico. El horario de atención al público por parte del personal administrativo adscrito al servicio es de lunes a viernes de 8'30 a 14'30 horas.

Los abogados atienden con carácter general los martes y jueves según citas concertadas.

Por lo que se refiere a los datos solicitados, a 23 de enero de 2013, son los siguientes:

- *Nº de expedientes registrados y valorados en el Servicio: 85*
- *Nº de expedientes que acceden al servicio: 72*
- *Nº de expedientes en curso: 51*
- *Nº de expedientes finalizados: 21*

Sobre las distintas situaciones en las que se encuentran los usuarios en relación con el desahucio:

- *No se ha dejado de pagar la cuota pero tienen graves dificultades para afrontarlas: 5*
- *No se ha dejado de pagar la cuota pero se prevé dejar de hacerlo a corto plazo: 19*
- *Se ha dejado de pagar la cuota pero todavía no se ha recibido demanda: 26*

- *Se ha dejado de pagar la cuota y se ha recibido demanda: 21*

En cuanto a las distintas formas de finalización de los expedientes, tenemos los siguientes supuestos:

- *Con acuerdo entre la entidad y el cliente: 7*
- *Pendientes de confirmación de acuerdo: 3*
- *Acuerdo de dación condicionada: 2*
- *Sin acuerdo por:*
  - *Negativa del usuario ante el acuerdo planteado: 2*
  - *Obstáculos de la entidad a la negociación: 2*
  - *Imposibilidad con causas múltiples: 5*

Como complemento de este Servicio, desde el Ayuntamiento de Pamplona se está trabajando en la elaboración de una Ordenanza que permita disponer de viviendas municipales para ponerlas a disposición de las personas que sufran situaciones de desahucio previa valoración de su situación por los servicios sociales municipales".

De estos datos, la institución comprobó que los requisitos establecidos en el Real Decreto-ley 27/2012, resultaban excesivamente restrictivos y, por ello, no suponían una solución a la situación de la mayoría de las familias afectadas por pérdida de trabajo, pérdida de ingresos y, por tanto, imposibilidad de hacer frente a la deuda hipotecaria.

Por todo ello, la institución consideró necesario dirigirse a la Defensora del Pueblo de España y sugerirle que analizara la eficacia del Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, para que

propusiera su modificación, bien al Gobierno de España, bien a las Cortes Generales con motivo de su tramitación como proyecto de ley, o con motivo de la tramitación de otras iniciativas legislativas relacionadas con este problema social. Con este propósito, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló una serie de sugerencias de modificación de dicho Real Decreto-ley 27/2012, como son:

- Sustituir las letras b) y c) del número 2 del artículo 1 (Artículo 1: Suspensión de los lanzamientos sobre viviendas habituales de colectivos especialmente vulnerables), que dispone los supuestos de especial vulnerabilidad [letra b) Unidad familiar monoparental con dos hijos a cargo, y letra c) Unidad familiar de la que forme parte un menor de tres años]) por el siguiente texto: "Unidad familiar de la que forme parte un menor de edad".

La sugerencia perseguía que se diera la debida obligada protección jurídica, no solo a la familia, sino también a los niños en todos los supuestos. Con la modificación se daría cumplimiento, tanto al artículo 39.4 de la Constitución, como a los artículos 1 y 27.2 de la Convención de los Derechos del Niño.

- Elevar a cinco veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples, por ser la cuantía del número 3 a) del artículo 1 vigenet, de tres veces este indicador, excesivamente baja. ("Artículo 1.3. Para que sea de aplicación lo previsto en el apartado 1 deberán concurrir, además de los supuestos de especial vulnerabilidad previstos en el apartado anterior, las circunstancias económicas siguientes:

  a) Que el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar no supere el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples").

- Transformar las letras a), b) y c) del número 3 del artículo 1 en supuestos de especial vulnerabilidad por sí solos cada uno de

ellos, de forma que no fueran circunstancias económicas que hubieran de sumarse a los supuestos de vulnerabilidad del número 2 del artículo 1. ("3. Para que sea de aplicación lo previsto en el apartado 1 deberán concurrir, además de los supuestos de especial vulnerabilidad previstos en el apartado anterior, las circunstancias económicas siguientes:

a) Que el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar no supere el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples.

b) Que, en los cuatro años anteriores al momento de la solicitud, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas, en términos de esfuerzo de acceso a la vivienda.

c) Que la cuota hipotecaria resulte superior al 50 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar".)

Así, el artículo 1 contemplaría nueve supuestos de vulnerabilidad, y se procedería a suprimir la letra d). ("d) Que se trate de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor y concedido para la adquisición de la misma".)

- Revisar la procedencia de la excesiva documentación que requiere el artículo 2 y tratar de reducirla a la necesaria. ("Artículo 2 Acreditación. La concurrencia de las circunstancias a que se refiere este real decreto-ley se acreditará por el deudor en cualquier momento del procedimiento de ejecución hipotecaria y antes de la ejecución del lanzamiento, ante el juez o el notario encargado del procedimiento, mediante la presentación de los siguientes documentos:

a) Percepción de ingresos por los miembros de la unidad familiar:

1.º Certificado de rentas, y en su caso, certificado relativo a la presentación del Impuesto de Patrimonio, expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria con relación a los últimos cuatro ejercicios tributarios.

2.º Ultimas tres nóminas percibidas.

3.º Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones, en el que figure la cuantía mensual percibida en concepto de prestaciones o subsidios por desempleo.

4.º Certificado acreditativo de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por las Comunidades Autónomas y las entidades locales.

5.º En caso de trabajador por cuenta propia, se aportará el certificado expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o, si estuviera percibiendo la prestación por cese de actividad, el certificado expedido por el órgano gestor en el que figure la cuantía mensual percibida.

b) Número de personas que habitan la vivienda:

1.º Libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.

2.º Certificado de empadronamiento relativo a las personas empadronadas en la vivienda, con referencia al momento de la presentación de los documentos acreditativos y a los seis meses anteriores.

c) Titularidad de los bienes:

1.º Certificados de titularidades expedidos por el Registro de la Propiedad en relación con cada uno de los miembros de la unidad familiar.

2.º Escrituras de compraventa de la vivienda y de constitución de la garantía hipotecaria y otros documentos justificativos, en su caso, del resto de las garantías reales o personales constituidas, si las hubiere.

d) Declaración responsable del deudor o deudores relativa al cumplimiento de los requisitos exigidos para considerarse situado en el ámbito de aplicación de este real decreto".)

- Incluir en el texto del artículo 2 un nuevo número que eximiera la expedición de los documentos relacionados en este precepto del pago de tasa, tarifa o precio.

- Señalar, en una nueva disposición adicional, que las Comunidades Autónomas y los municipios podrán disponer servicios de orientación, asesoramiento y, en su caso, de defensa de las unidades familiares, así como de servicios de mediación.

La Defensora del Pueblo de España informó que compartía la preocupación del carácter restrictivo tanto del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, como del Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios sin recursos, y así lo hizo saber a los órganos competentes.

La Defensora hizo mención a que, en aquel momento se estaba tramitando el Real Decreto-ley 27/2012 como proyecto de ley en las Cortes Generales y, aunque su institución no interviene en los proce-

sos legislativos, en la comparecencia que tuvo lugar en el pleno del Senado en abril para la presentación del Informe anual correspondiente al ejercicio 2012, recordó las recomendaciones efectuadas tanto en el estudio Crisis económica y deudores hipotecarios: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo, cuyo contenido fue actualizado y presentado en las Cortes Generales, como las dirigidas con posterioridad a los Ministerios de Justicia, Presidencia y Economía y Competitividad.

La Defensora del Pueblo insistió en la necesidad de realizar una reforma profunda en esta materia que dé respuesta a las necesidades sociales de forma estable y permanente, por lo que sería deseable que el ámbito de aplicación de la nueva norma fuese amplio y flexible.

A la vista de la información, esta institución envió acuse de recibo y agradecimiento a la Defensora del Pueblo de España y dio por concluida la actuación.

3.2.5. Demora en la emisión de informes de autopsia desde el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, adscrito al Ministerio de Justicia.

Destinataria: Defensora del Pueblo de España (Ministerio de Justicia).

Materia: Justicia. Dilación en la emisión de informes.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución recibió una queja de una ciudadana por la demora soportada para recibir el informe de una autopsia. Según exponía la autora de la queja, lo había solicitado al Juzgado de Instrucción correspondiente a los pocos días de fallecer su marido, y dos años después no le había sido remitido dicho informe.

El Defensor del Pueblo de Navarra dirigió la queja al Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, el cual, acompañando un informe emitido por el titular del Juzgado de Instrucción ante el que se cursó la solicitud, indicaba que la demora obedecía a que el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, adscrito al Ministerio de Justicia, todavía no había remitido el informe anatomopatológico reclamado en su día. Además, dicho órgano judicial informaba que esta tardanza de dos años era habitual en este tipo de asuntos, en los que, al no existir sospechas de criminalidad, los informes forenses "tienen un inmenso retraso".

Dado que la deficiencia que reflejaba la queja era imputable a la Administración General del Estado, esta institución consideró oportuno informar a la Defensora del Pueblo de España tal problema, por si consideraba oportuno realizar algún tipo de actuación o sugerencia de carácter general, al objeto de procurar una mejor protección de los derechos de los ciudadanos y un mejor servicio público.

La Defensora del Pueblo de España informó que se había dirigido a la Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia, la cual le informó que el retraso en la emisión del informe se debía a una cuestión de retraso general de los asuntos que tiene pendientes el servicio de Histopatología del Departamento del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses de Barcelona (normalmente, los casos de muerte naturales). Asimismo, hacía referencia a que, por diversas razones (cuestiones relacionadas con los medios personales existentes anteriormente, aumento en los últimos años de los asuntos por muertes naturales, etcétera), algunos de los informes habían acusado mayor o menor retraso. En esta situación, el Instituto aplicaba un criterio de priorización para atender aquellos asuntos considerados de mayor urgencia y también realizaba con mayor celeridad aquellos cuya solicitud se reiteraba. Informaba que el informe solicitado por la autora de la queja se había remitido al juzgado, tras su requerimiento posterior, el 23 de enero de 2013. Terminaba el informe de la Secretaria de Estado señalando que el Ministerio de Justicia, a finales del año

pasado, inició estudios sobre la pendencia de los Servicios de Histopatología y, tras haber reforzado este Servicio y realizado la adecuada planificación, actualmente se estaba trabajando en resolver la pendencia desde el Instituto Nacional de Toxicología Ciencias Forenses.

Por todo ello, la Defensora del Pueblo de España informó que, dado que en el informe remitido se explicaban las causas que habían motivado el retraso en la elaboración de la autopsia, así como que se habían adoptado determinadas medidas de refuerzo para evitar en un futuro próximo la repetición del retraso, finalizaba sus actuaciones.

Con esta información, esta institución procedió, por su parte, a dar por concluidas sus actuaciones.

3.2.6. Elevado número de personas con enfermedad mental grave que permanecen a la espera de poder acceder a centros ocupacionales.

Administración competente: Departamento de Políticas Sociales.

Materia: Bienestar social. Discapacidades. Enfermedad mental grave. Servicios de atención residencial. Funcionamiento de centros ocupacionales. Listas de espera.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución, a través de una noticia sobre la celebración de una jornada organizada por el Foro de Salud Mental de Navarra, se alertó sobre el elevado número de personas con enfermedad mental grave que permanecen a la espera de poder acceder a centros ocupacionales, con una media de tiempo en lista de espera que se prolongaba por espacio de dos años.

De hecho, esta espera resultaba que era mayor que la que hay en otras comunidades y que una mayor de dotación de recursos residenciales y ocupacionales en este ámbito de atención especializada a estas personas con enfermedad mental determinaría una reducción de los ingresos hospitalarios.

La institución se dirigió al Departamento de Políticas Sociales solicitándole que le informara sobre esta situación y que le proporcionara determinados datos acerca de las plazas existentes en los servicios de atención residencial destinados a personas con enfermedad mental, plazas existentes en el servicio de centro ocupacional para personas en la misma situación anterior, nivel de ocupación, personas en lista de espera, y tiempo medio de lista de espera en ambos servicios.

El Consejero de Políticas Sociales aportó la siguiente información "en relación a los servicios para personas con enfermedad mental y los usuarios de los mismos:

1. Servicio de piso supervisado.

- *4 plazas en un Piso Supervisado de Tudela, de titularidad pública y gestionado indirectamente a través de la empresa AVANVIDA, S.L.*

- *Ocupación: 100%.*

- *Personas demandantes del servicio: 2 personas.*

A FECHA	*Nº solicitudes*	*Acumulado*
31/01/2013	*2*	*2*
31/01/2012	*0*	*0*
31/01/2011	*0*	*0*

- *En relación con dicho servicio y con los datos reflejados, deben hacerse las siguientes observaciones:*

a) La ubicación del piso supervisado en la zona de Tudela limita la población diana para ese tipo de recurso y condiciona la aceptación de las personas que son propuestas para residir en Tudela. Ello provocó que el recurso sufriera poca ocupación y no tuviera lista de espera en los años anteriores a 2013.

b) Además del piso supervisado, se ha puesto en marcha un nuevo servicio que consiste en la creación de una Vivienda con apoyo con 4 plazas disponibles que cuenta con el seguimiento del Equipo de Intervención Sociocomunitaria (EISOC) que gestiona la asociación ANASAPS. En dicha vivienda hay posibilidad de 4 plazas, que actualmente, debido a traslados a otros recursos tiene 2 vacantes, es decir, una ocupación del 50%. Debido a las características del servicio, con una supervisión de baja intensidad, es necesario que la idoneidad de los candidatos propuesto esté bien seleccionada para que tenga éxito su adaptación al recurso. Por ello hay demora en la ocupación de ese tipo de plazas vacantes.

2. Servicio de piso tutelado/funcional.

- 14 plazas en 3 Pisos en Pamplona, de titularidad privada, contratadas con la entidad Hermanas Hospitalarias.

- Ocupación: 100%.

- Personas demandantes del servicio: 37 personas

A FECHA	Nº solicitudes	Acumulado
31/01/2013	4	37
31/01/2012	2	33
31/01/2011	31	31

- Cabe realizar las siguientes observaciones:

a) Las Trabajadoras Sociales de los Centros de Salud Mental facilitan información sobre la demanda urgente de este servicio, es decir, respecto de aquellas personas que, de ofrecerse la plaza, estarían dispuestas al ingreso de manera inmediata. En la última información suministrada, de la treintena de personas había solo una dispuesta al ingreso inmediato.

b) La Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas considera que, hasta no hacerse efectivo el ofrecimiento de las plazas en el piso, no es posible archivar el expediente de solicitud, a pesar de que se tenga información de los Centros de Salud mental de que en ese momento no se precisa el servicio.

c) Entre los requisitos de acceso para este recurso, además de contar con un 55% de discapacidad reconocida y padecer una enfermedad mental grave, es preciso el informe de idoneidad emitido por el Centro de Salud Mental correspondiente. Por ello, y debido a la demora en el ofrecimiento de la plaza, la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas se informa y actualiza la situación de la persona para determinar, de acuerdo al informe social y psicopatológico, si es el momento apropiado para ese ingreso. Por tanto, si el Centro de Salud Mental, de acuerdo con la Agencia así lo orienta, se intenta no ofrecer la plaza a quien en el momento de la vacante no parece idóneo, para evitar tener que archivar el expediente por desistimiento y borrar de esa lista a quien tiene una necesidad a medio plazo. Se procede, así, a ofrecer la plaza al siguiente candidato.

d) Del mismo modo, se considera que esta forma de proceder ayuda a determinar las especiales características de la

demanda de las personas con enfermedad mental, cuya situación social puede ser vulnerable, pero su situación a fecha actual es de un nivel aceptable de integración y de mantenimiento en el entorno familiar, la solicitud de servicio obedece más a una necesidad a medio plazo. Por ello, la demanda actual para la ocupación de piso tutelado orienta en qué perfil hay una mayor demanda para este tipo de población y ello ayuda a realizar una planificación estratégica, más que a una necesidad urgente de ocupación.

3. *Servicio de ingresos temporales en residencia para personas con enfermedad mental.*

A FECHA	Nº solicitudes	Acumulado
31/01/2013	1	1
31/01/2012	0	0
31/01/2011	0	0

- Observaciones en relación con el servicio:

a) Este tipo de servicio está muy poco demandado por el tipo de población al que va dirigido. Los problemas de salud de las personas potencialmente usuarias están casi siempre más relacionados con su enfermedad mental que con otro tipo de patología y, por tanto, la necesidad del ingreso se canaliza a través del Servicio Navarro de Salud y los dispositivos de unidad de agudos, media estancia y larga estancia de que dispone. El único ingreso atendido tuvo más que ver con la necesidad de una persona joven que perdía el apoyo familiar durante un tiempo, por regreso temporal al país de origen de la madre, que por las necesidades derivadas de su estado de salud.

4. Servicio de residencia-hogar.

- 25 plazas en Sarriguren, de titularidad pública, y gestionadas indirectamente a través de AVANVIDA, S.L.

- Ocupación: 100%.

- Personas demandantes del servicio: 34 personas. De ellas, 29 en la Comarca de Pamplona.

A FECHA	Nº solicitudes	Acumulado
31/01/2013	6	34
31/01/2012	18	28
31/01/2011	10	10

- Observaciones en relación al servicio:

a) Actualmente se está en proceso de adjudicación de una vacante, por ello no se puede considerar como libre dicha plaza.

b) Al menos 6 personas de la lista, o bien han expresado su deseo de renunciar a la plaza o, bien, no es el momento idóneo para su ingreso. Los casos son diversos, pero hay varias personas tuteladas por la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas (FNTPA) que gracias a la coordinación con la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, informa de la no oportunidad del ingreso y solicita un aplazamiento en el acceso al recurso, pero recomendando no se archive el expediente de esa demanda.

c) Se reitera la necesidad de actuar con el máximo rigor posible, pero también haciendo una valoración técnica con los equipos de profesionales de los Centros de Salud Mental para evitar archivar una demanda potencial que puede variar a medio, pero también a corto plazo.

5. Servicio de atención residencial.

- 82 plazas (40 en Elizondo y 42 en Pamplona) de titularidad privada, contratadas con la entidad Hermanas Hospitalarias, y 34 plazas en la Residencia Psicogeriátrica San Francisco, de titularidad pública (Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea).

- Ocupación: 100%

- Personas demandantes del servicio: 71 personas.

- De ellas, 42 personas perciben prestación económica vinculada al servicio residencial en el que ya están ingresadas y 2 reciben una ayuda a la integración por estar en una patrona.

A FECHA	Nº solicitudes	Acumulado
31/01/2013	7	71
31/01/2012	20	64
31/01/2011	44	44

- Observaciones relacionadas con el servicio:

a) La demanda para atención residencial definitiva tiene la posibilidad de acceder al ingreso en una plaza privada debido a que en la actualidad hay un centro en Navarra con plazas disponibles en Olave. De hecho, es habitual acceder por esa vía al ingreso acordando con el centro que el abono de la prestación se realizará con posterioridad al ingreso, puesto que la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas obliga a realizar el ingreso efectivo para poder abonar la prestación económica. Este recurso de ayuda pública es conocido por las trabajadoras sociales de la red de Salud Mental y por ello quien precisa de esta atención recurre a él de manera habitual.

b) Hasta la fecha, por la vía excepcional y de acuerdo a la Orden Foral 732/2012, la cuantía de la ayuda puede llegar al precio del módulo de la plaza concertada por el Gobierno de Navarra.

c) Actualmente hay 42 personas que perciben ese tipo de prestación económica a la espera de concesión de una plaza pública.

3) La información solicitada respecto al servicio de centro ocupacional, es la siguiente:

a) Plazas existentes en el servicio de centro ocupacional, con indicación de los centros y su ubicación.

- Centro ocupacional Aranzadi (Pamplona): 55 plazas

- Centro ocupacional Lizardi (Noáin): 80 plazas

- Centro ocupacional Las Labradas (Tudela): 30 plazas

b) Nivel de ocupación del servicio y personas que actualmente se encuentran en lista de espera.

El nivel de ocupación del servicio es del 100%. La lista de espera en los últimos cuatro años ha seguido la siguiente evolución:

- Centro ocupacional Aranzadi y Lizardi:

2009 – 21 personas

2010 – 27 personas

2011 – 87 personas

2012 – 98 personas

- Centro ocupacional Las Labradas:

2009 – 6 personas

2010 – 9 personas

2011 – 9 personas

2012 – 15 personas

c) Tiempo medio en espera para acceder al servicio de centro ocupacional, a 31 de enero de cada año:

- Centro ocupacional Aranzadi y Lizardi:

2010 – 13 meses

2011 – 23 meses

2012 – 24 meses

- Centro ocupacional Las Labradas:

2010 – 6 meses

2011 – 2,5 meses (la reducción se debe a la ampliación de plazas)

2012 – 2,5 meses

4) Resumen de los servicios para personas con enfermedad mental con que cuenta en la actualidad la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas:

Tipo de Recurso	Centro	Ubicación	Nº Plazas	Entidad Gestora
Residencia	Padre Menni	Pamplona	42	H .Hospitalarias
Residencia	Psicogeriátrico San Fco	Pamplona	34	Servicio Navarro de SALUD OSASUNBIDEA
Residencia	Benito Menni	Elizondo	40	H .Hospitalarias
TOTAL Residencia			116	
Residencia Hogar	Félix Garrido	Sarriguren	25	AVANVIDA
Pisos Tutelados	Sarriés (H)	Pamplona	4	H .Hospitalarias
Pisos Tutelados	Ursúa (H)	Pamplona	4	H .Hospitalarias
Pisos Tutelados	Avda. Guipúzcoa (M)	Pamplona	6	H .Hospitalarias
Piso con apoyo	Mendillorri	Pamplona	4	ANASAPS (EISOC)
Piso Supervisado	Tudela	Tudela	4	AVANVIDA
TOTAL PISOS RESIDENCIA HOGAR Y PISOS TUTELADOS			47	

A tenor de la información facilitada, la institución concluyó que la dotación de recursos disponibles para atender a la demanda de plazas podía ser insuficiente, conclusión esta que se ponía de manifiesto, en especial, por las listas de espera de los servicios tutelado/funcional, de residencia-hogar y de atención residencial, que, además, habían crecido durante los últimos años de manera reseñable.

Por ello, la institución recordó al Departamento de Políticas Sociales el deber legal de habilitar suficientes plazas de atención residencial dirigidas a personas con enfermedad mental, en los diferentes servicios de esta naturaleza, para atender la demanda de personas que tuviesen derecho a la prestación con el carácter de garantizada. Asimismo, sugirió al Departamento que valorara la disponibilidad de plazas de atención residencial y del servicio de centro ocupacional, dirigidas a personas con enfermedad mental y que, en lo posible, se incrementaran las mismas.

El Consejero de Políticas Sociales aceptó el recordatorio de deberes legales y las sugerencias emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra.

Con dicha aceptación, se dio por concluida la actuación.

3.2.7. Traslado de personas presas fuera de la cárcel de Pamplona cuando en esta hay muy poca ocupación.

Destinatario: Defensora del Pueblo de España.

Materia: Justicia. Escasa ocupación del centro penitenciario de Pamplona. Supresión del Departamento de Jóvenes.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

La institución tuvo conocimiento de una noticia que se había publicado en un medio de comunicación, en la que se daba cuenta del traslado a otras prisiones de reclusos de la cárcel de Pamplona, la cual estaría ocupada actualmente solo al 28%.

La noticia exponía que la asociación Salhaketa Nafarroa Elkartea había denunciado que la nueva cárcel de Pamplona tiene muy poca ocupación y, a pesar de esto, se estaba trasladando a personas presas por sobreocupación y falta de espacio. Señalaban que la carencia de personal y recursos impedía abrir más módulos y que fueran ocupados por los internos.

La asociación consideraba "intolerable" la situación, generando a las personas presas y a sus familias, un sufrimiento adicional. Según denunciaron, la nueva cárcel de Pamplona consta de diez módulos, estando abiertos en esos momentos solo cinco. Se había denunciado en varias ocasiones la falta de personal funcionario, de recursos y de actividades que carece la nueva prisión.

Por otra parte, denunciaban que, en la nueva cárcel, ha desaparecido el Departamento de Jóvenes, que sí existía en la antigua cárcel y que permitía separar a los reclusos menores de 21 años de edad del resto para favorecer su reinserción. Asimismo, señalaban que Pamplona no es ajena a la tendencia de otros nuevos grandes

centros penitenciarios, donde se ha prescindido de los módulos para jóvenes.

La institución apreció que estas posibles deficiencias serían imputables a la Administración General del Estado, por lo que consideró oportuno informar a la Defensora del Pueblo de España de tal situación, por si consideraba oportuno realizar algún tipo de actuación o sugerencia de carácter general, al objeto de procurar una mejor protección de los derechos de los ciudadanos y un mejor servicio público.

La Defensora del Pueblo de España comunicó que había solicitado información a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Esta informó que, el día 18 junio del año 2012, día del traslado del centro antiguo al nuevo, había una población interna de 241 reclusos en total. Al momento de la remisión del informe de referencia, la población era de 335 internos y la ocupación media durante los últimos meses de 350. Confirmaba la Secretaria que se encuentran abiertos los tres módulos residenciales de los seis existentes, además de la enfermería, ingresos y el centro inserción social (CIS). Esta situación era debida a la falta de personal.

Por otra parte, señalaba la Secretaría General que no se estaban realizando en ningún caso traslados de personas con vinculación familiar en Navarra, sino todo lo contrario. En el centro antiguo por encontrarse el límite de la ocupación en 250 internos, cada vez que se sobrepasaba esta cifra, debían producirse traslados de penados a otros establecimientos próximos, para poder mantener en el centro aquellos internos preventivos a disposición de los juzgados de Navarra, lo que actualmente no se produce en ningún caso. Los únicos traslados que se habían producido hacia otros centros han sido por motivos judiciales a petición de los propios interesados, por tener vinculación en otras zonas geográficas o, puntualmente, por motivos regimentales, como el posible levantamiento de medidas de autoprotección solicitadas por los reclusos.

En el antiguo centro, señalaba la Administración, existían dos galerías de hombres y un módulo pequeño de mujeres. Las denominaciones de las galerías de hombres eran adultos y jóvenes, lo que no suponía en ningún caso que se correspondiese con una clasificación interior del centro, sino que simplemente se trataba de una denominación tradicional, tal vez en alguna época del centro hubiera sido real, pero que dejó de serlo.

La denominada galería de jóvenes albergaba la enfermería, que consistía simplemente en una sala con ocho camas, además de las celdas de aislamiento, etcétera. En dicha galería estaban ubicados los enfermos, así como los aislados, cuando los había.

El día del traslado, en la galería de jóvenes había 78 internos cuando la realidad es que el número de internos menores de 21 años era de 10, incluidas las mujeres.

En la actualidad, en el nuevo centro, el primer criterio de clasificación interior es el de penados y preventivos, separación interior que, en el antiguo centro era imposible establecer en el módulo de ingresos, además de los propios reclusos recién ingresados, se encuentran los internos a los que se les aplican medidas de protección, de modo que pueden disfrutar de sus horas de patio con total seguridad, circunstancia que no se producía en todos los casos en el anterior establecimiento.

Con respecto a la crítica por la falta de actividades en el centro penitenciario de Pamplona, se señalaba que, en el único periodo en el que no hubo actividades fue el estival del primer año de funcionamiento, en el que los calendarios escolares y de las propias organizaciones colaboradoras preveían que no las hubiera. Efectivamente, se produjo la suspensión de las actividades de las organizaciones colaboradoras desde el momento del traslado hasta el mes de septiembre del mismo año, con el único objeto de poder poner en marcha las instalaciones y organizar la prestación de los diferentes servicios y activi-

dades, así como para poder presentar las documentaciones pertinentes ante el Servicio de Empleo, con el fin de homologar las instalaciones para poder impartir cursos de diferentes especialidades.

Desde el mes de septiembre del año 2012 hasta el momento de confección del informe de la Secretaría General, además de todas las actividades educativas regladas, informaba la Administración que se han realizado las siguientes actividades: dos cursos de informática financiados por SEPES, un curso de limpieza de edificios, un curso de cocinero, un curso de manipuladores de alimentos, talleres de sexo seguro, biblioteca, talleres productivos, taller de lavandería, actividad de jardín urbano de Cruz Roja, escuela de fútbol por la fundación Osasuna, escuela de baloncesto por la Federación Española de Baloncesto de Navarra, escuela de pelota con la Federación de Pelota de Navarra, partidos de fútbol semanales con universitarios, salidas programadas al teatro Gayarre, salidas programadas al teatro Navarro Villoslada, taller de manipulados, taller de customización, conciertos de música, charla con jugadores y directivos de equipos de fútbol, salidas programadas de tipo deportivo.

La Defensora del Pueblo, a la vista del informe de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, solicitó más información a la Administración. En concreto, se interesó por las previsiones existentes para la apertura de los tres módulos que permanecen cerrados por falta de personal, de modo que se pudiera proceder a una separación interior que propiciase el mejor tratamiento de las personas privadas de libertad que se encuentran en este establecimiento.

A fecha de cierre de esta informe anual la institución no ha recibido más información de la Defensora del Pueblo de España.

3.2.8. Modificación del artículo 35 del Reglamento de ingreso en las Administraciones Públicas, para que la respuesta ante la situación de excedencia voluntaria concedida a un opositor en el momento de la toma de posesión del puesto fuese la misma, con independencia de la Administración de origen en la que fuera empleado.

Administración competente: Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Materia: Función Pública. Ingreso y provisión de puestos. Reglamento de ingreso en las Administraciones Públicas de Navarra.

Actuación: Sugerencia normativa.

Esta institución dictó la Resolución 83/2010, de 7 de mayo, a raíz de una queja presentada en esta institución por una ciudadana en marzo de 2010.

En dicha queja, la ciudadana exponía que había aprobado la oposición para la provisión de cuarenta y cuatro plazas de cuidador gerontológico, convocada el 14 de mayo de 2007. Tras la toma de posesión de los aspirantes que figuraban en la propuesta de nombramiento, publicada en el Boletín Oficial de Navarra, quedaron sin cubrir cinco plazas, dos de ellas por encontrarse los aspirantes en excedencia voluntaria. El motivo de su queja era que la plaza correspondiente a uno de los aspirantes en excedencia voluntaria había quedado desierta, esto es, no se había producido el llamamiento para cubrirla por el siguiente en la lista de aprobados (que era la promotora de la queja), tal y como se regula en la convocatoria.

En la Resolución del Defensor del Pueblo de Navarra se recomendaba al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior que "valorase la conveniencia de modificar la normativa reglamentaria corres-

pondiente para que la respuesta procedimental ante la situación de excedencia voluntaria, concedida a un opositor en el momento de la toma de posesión del puesto de trabajo, fuese la misma, con independencia de la Administración de origen en la que el opositor fuera empleado".

El Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, emitió respuesta en la que expresaba que compartía la conclusión del Defensor del Pueblo de que no existe motivo alguno que justifique la diferente respuesta normativa a un mismo supuesto, y, en consecuencia, aceptaba la recomendación efectuada desde esta institución, indicando que, en la próxima reforma que se tramitase del Reglamento de Ingreso en las Administraciones Públicas de Navarra propondría la inclusión de la modificación del artículo 35 del Reglamento de Ingreso en las Administraciones Públicas de Navarra, con el fin de dar el mismo tratamiento reglamentario a la situación de excedencia voluntaria, tanto en los casos en los que el opositor fuera funcionario del Gobierno de Navarra, como de otra Administración pública, y para que así quedara recogido en las bases de las convocatorias de ingreso que se aprobasen a partir de ese momento.

La institución detectó que, a pesar del tiempo transcurrido, no se había producido la referida modificación reglamentaria, por lo que consideró oportuno solicitar información al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, acerca de si mantenía la intención de modificar, y en qué calendario estimado, el Reglamento de Ingreso en las Administraciones Públicas, en el sentido aceptado por el mismo Departamento en junio de 2010.

En su respuesta de 2013, el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, manifestó que:

> *"1º. Desde la Dirección General de Función Pública se manifestó que en la próxima reforma que se tramitara del Reglamento de Ingreso en las Administraciones Públicas de Navarra se propondría*

modificar su artículo 35, con el fin de dar el mismo tratamiento reglamentario a las excedencias voluntarias contempladas en ese artículo al margen de la Administración de la que dependa el funcionario.

2º. Al no tener prevista a corto plazo una reforma del Reglamento de Ingreso en las Administraciones Públicas de Navarra, y con el fin de atender a la recomendación efectuada por el Defensor del Pueblo de Navarra y acabar de manera inmediata con la diferencia de trato existente, en el Decreto Foral 7/2011, de 7 de febrero, por el que se modifica la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos (Boletín Oficial de Navarra número 37, de 23 de febrero de 2011) se introdujo la siguiente disposición adicional:

"Disposición adicional segunda. Cobertura de vacantes en los procesos selectivos derivada de la declaración de empleados en la situación de excedencia voluntaria.

Con efectos de 1 de enero de 2010, en las convocatorias de ingreso en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos en las que concurran aspirantes que adquieran la condición de personal funcionario o de personal laboral fijo y que, sin desempeño efectivo del puesto de trabajo, sean declarados, a petición suya, en situación de excedencia voluntaria con efectos desde el mismo día de la toma de posesión, en los supuestos previstos en la normativa vigente, las correspondientes vacantes se cubrirán con los aspirantes incluidos inmediatamente a continuación en la relación de aprobados."

3º. Esta previsión se ha recogido en las convocatorias de ingreso aprobadas desde la entrada en vigor del Decreto Foral citado. Así, por ejemplo, en la aprobada por Resolución 23/2011, de 10 de mayo, del Director Gerente del Instituto Navarro de Administración Pública, para la provisión de plazas de nivel E

(Boletín Oficial de Navarra número 54, de 18 de marzo de 2011), cuya base 9.6 fue redactada de acuerdo con el mismo.

4º. En consecuencia, ya se está dando el mismo tratamiento a todas las excedencias voluntarias concedidas desde la toma de posesión del funcionario al margen de su Administración de origen, tal y como recogía la recomendación del Defensor del Pueblo de Navarra, sin perjuicio de que en una futura modificación del Reglamento de Ingreso en las Administraciones Públicas de Navarra, no prevista en estos momentos, se incluya la reforma de su artículo 35".

A la vista de la información, en la que el Departamento manifestaba que se estaba dando el mismo tratamiento a todas las excedencias voluntarias concedidas desde la toma de posesión del funcionario al margen de su Administración de origen, sin perjuicio de que, en una futura modificación del Reglamento de Ingreso en las Administraciones Públicas de Navarra, se incluya la reforma de su artículo 35, se procedió a la finalización de la actuación.

3.2.9. Problemas con el funcionamiento informático del sistema de receta electrónica.

Administración competente: Departamento de Salud.

Materia: Salud. Prestación farmacéutica. Receta electrónica.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Varios titulares de oficinas de farmacia se dirigieron a esta institución manifestando su preocupación por el funcionamiento informático del sistema de receta electrónica.

Expresaron que dicho sistema electrónico no funciona con la rapidez que sería deseable y que el problema se aprecia especialmente

durante los fines de semana, en los que se daban situaciones de lentitud llamativa o, incluso, de inoperatividad.

Además, esta institución tuvo conocimiento, a través de una publicación en la prensa navarra, de que había "problemas en la red del sistema informático que dificultaron la operatividad de la receta electrónica", lo cual había "ralentizado el ingreso de nuevos pacientes en la red de la receta electrónica", y que tal incidencia impidió a las farmacias acceder a dicha red.

Así mismo, el Colegio Oficial de Farmacéuticos publicó que había enviado un correo a las oficinas de farmacia anunciando la avería y la decisión del Departamento de Salud de parar la aplicación correspondiente, con la consecuencia de no ingresar en el sistema a nuevos pacientes y, en relación con los ya incluidos, de no realizar nuevas prescripciones, ni modificaciones de las existentes.

A la vista de la situación detectada, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró conveniente iniciar una actuación de oficio y solicitó al Departamento de Salud información acerca de las incidencias detectadas o puestas de manifiesto por las oficinas de farmacias con causa en el deficiente funcionamiento del sistema de receta electrónica, las causas que podían haber originado dichas incidencias y las medidas que, en su caso, se hubieran adoptado, o tuviese previsto adoptar el Departamento de Salud.

En su respuesta, la Consejera de Salud comunicó, a partir de unos estudios y de unas gráficas, cuáles fueron las incidencias detectadas: lentitudes y bloqueos del servidor de base de datos. Las incidencias, según informó el Departamento de Salud, no se habían dado especialmente en fines de semana. En cuanto a las causas que podían haber originado dichas incidencias, se desglosaban en:

- Posibles causas del bloqueo del servicio de datos: nivel bajo de optimización de algunas de las actividades a nivel de base

de datos realizadas por las aplicaciones a las que debe dar servicio.

- Posibles causas de lentitud de receta electrónica: Falta de optimización de consultas, excesiva frecuencia de ejecución de consultas, excesivas llamadas cliente-servidor, saturación de la línea ADSL empleada por farmacias para acceder a la aplicación, integración entre los programas de gestión de farmacia y el interfaz de receta electrónica proporcionado por el Gobierno de Navarra, inapropiado ancho de banda de las farmacias, ejecución de procesos que exigen muchos recursos a nivel de base de datos en horarios inadecuados.

En otro apartado, la Consejera de Salud informó sobre las diferentes actuaciones llevadas a cabo para solventar los dos grandes problemas referidos, y especificaba las:

- Actuaciones realizadas contra el bloqueo de servicio de base de datos:

  - Actores: Servicio de Infraestructuras de Gobierno de Navarra en coordinación con el Servicio de Sistemas de Información del Área Sanitaria (SSIAS).

  - Acciones:

    · Optimización de la configuración del servidor de base de datos y adecuación a la carga de trabajo que debe soportar (ya realizada y comprobada su eficacia);

    · Monitorización de parámetros que permiten detectar el grado de estrés del servidor de base (consumo de cpu, memoria, accesos disco, etcétera) y actuar de forma temprana para evitar bloqueos del servicio de base de datos (ya realizada y comprobada su eficacia);

· Monitorización del tiempo de respuesta de los procesos críticos de receta electrónica (ya realizada y comprobada su eficacia);

· Optimización de consultas en receta electrónica que más penalizaban el rendimiento (ya realizada y comprobada su eficacia).

• Actuaciones realizadas contra la lentitud:

- Actores: Servicio de Sistemas de Información del Área Sanitaria de Gobierno de Navarra (SSIAS), en coordinación con el servicio de Infraestructuras.

- Acciones:

· Creación de un formulario para recoger información relativa a lentitudes padecidas por las farmacias y poder explotarla posteriormente con el fin de encontrar patrones que permitan identificar la causa o causas de la lentitud. Cada vez que una farmacia abre una incidencia de lentitud, CAU Farmacias le solicita una serie de datos explicando su finalidad y uso posterior (ya realizada, pero todavía en proceso de recogida de datos);

· Introducción de la información anterior en una aplicación que facilita el estudio y posterior explotación de los datos (ya realizada, pero todavía en estudio);

· Comunicación de instrucciones al equipo del CAU Farmacias, tanto de nivel 1 como de nivel 2, para priorizar la gestión de las incidencias de lentitud del siguiente modo:

¬ Llamada a la farmacia, recogida de datos en base al formulario de la incidencia y medición de tiempos de

respuesta de las operaciones más costosas a nivel de tiempo de respuesta. Estas mediciones se realizan tanto con el programa de gestión propio de la farmacia que se integra con Lamia (Lamia integrado) como con Lamia no integrado. Es importante destacar –señalaba la Consejera- que existen dependencias de terceros de las que el Gobierno de Navarra no tiene el control y que pueden afectar el rendimiento. Son las siguientes:

- ¬ dll desarrollada por la empresa ETEC (contratada por el COF) para facilitar la integración con los programas de gestión.

- ¬ Programa de gestión de farmacia que se integra con Lamia.

(ya realizada)

- Envío al servicio de Infraestructuras de la query (consulta a Base de datos) asociada al proceso más costoso a nivel de tiempo de respuesta (obtención de las dispensaciones pendientes, dado un CIPNA) para su análisis. El resultado del mismo ha sido que la query tiene un rendimiento óptimo.

(ya realizada)

- Instalación de Sonda NetScout (sistema de monitorización de red) procedente de C.S. Ansoain instalada en CPD y configurada para detectar anomalías en el tráfico de red tanto a nivel interno como externo.

A nivel interno no se ha detectado ningún comportamiento imprevisto ni extraño.

A nivel externo se ha replicado el tráfico de la salida de Telefonica y se ha concluido que existe saturación de la línea de forma puntual que puede provocar lentitudes e incluso pérdida de paquetes de información.

Se ha aumentado la prioridad del tráfico de Receta electrónica.

Se ha liberado ancho de banda, reduciendo la utilización del enlace a Internet, al desviar otros usos a diferentes líneas.

(ya realizada, pero todavía en estudio).

- Optimización de los sistemas de monitorización desde el punto de vista de disponibilidad, rendimiento, capacidad y seguridad. Nos permite ser proactivos más que reactivos y a la vez tener una infraestructura predecible en su evolución.

  (ya realizada y comprobada su eficacia).

- Solicitud al proveedor de software de mejoras a nivel de

  - Optimización de todos los procesos de obtención de datos.

  - Reducción del número de llamadas cliente-servidor.

  - Gestión adecuada de time-outs para evitar bloqueos en las farmacias.

    (ya realizada y a la espera de entrega de las mejoras).

- Estrategias de desacople en los componentes más críticos de Lamia. Ejemplos:

¬ WsTisLamia: en la actualidad hay alternativa en caso de que TIS sufra algún tipo de problema.

¬ CAR: ya implementado

(Ya realizada y comprobada su eficacia).

· Monitorización a bajo nivel de los procesos críticos relacionados con la receta electrónica con el fin de detectar incidencias de forma temprana.

(en proceso).

· Optimización de la integración con los programas de gestión de farmacia

(en proceso)

· Optimización de las trazas que deja la aplicación con el fin de detectar de forma temprana errores

(en proceso)

· Optimización de los procesos de pruebas de carga con el fin de simular exactamente las condiciones de trabajo en el entorno de producción y ser capaces de anticipar incidencias y tomar las medidas correctivas adecuadas.

(en proceso).

A la vista del informe remitido por el Departamento de Salud, comprensivo de las incidencias detectadas y de las medidas adoptadas y que se estaban adoptando para su subsanación, y entendiendo que estas, en principio, podían ser adecuadas al fin pretendido, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizada su actuación.

3.2.10. Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre los desahucios hipotecarios.

Destinataria: Defensora del Pueblo de España.

Materia: Vivienda. Desahucios. Ejecución hipotecaria.

Actuación: Sugerencia normativa.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictó sentencia en el asunto "Mohamed Aziz y Caixa d'Estalvis de Catalunya", sentencia que exponía el problema social de privación a miles de personas de su vivienda destinada a domicilio habitual y permanente de forma personal o familiar como consecuencia del sobreendeudamiento y la consiguiente ejecución hipotecaria.

Como consecuencia, la sentencia concluyó que la normativa española se oponía a la Directiva 93/13CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.

Tras el estudio de dicha sentencia de la Unión, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que en ella se daban como probados hechos que resultaban injustos, como que, en el contrato de préstamos suscrito entre el demandante y la entidad demandada figurase una cláusula que permitía unos intereses de demora anuales del 18,75% automáticamente devengables respecto de las cantidades no satisfechas a su vencimiento, sin necesidad de realizar ningún tipo de reclamación.

Los hechos que puso de manifiesto la sentencia eran un ejemplo de lo que estaba ocurriendo masivamente en España, con el problema que socialmente se dio en llamar "desahucios hipotecarios". Pero para esta institución también eran una muestra de un muy deficiente funcionamiento del sistema legal de préstamos hipotecarios y de las garantías legales que tenían los propietarios de las viviendas.

En la jornada en Oviedo en diciembre de 2012, todas las Defensorías del Pueblo hicieron "una llamada a los poderes públicos para que, con carácter de urgencia y desde el consenso y la responsabilidad que la sociedad española está exigiendo, adopten cuantas medidas, legislativas, sociales y económicas, sean necesarias para garantizar, de manera real y efectiva, el derecho constitucional a la vivienda. Además, la alarma social creada por el extraordinario número de ejecuciones hipotecarias que se están produciendo en nuestro país, sin que, en la mayoría de los casos, se ofrezca otra alternativa real que la pérdida de la vivienda, o del local que constituía la actividad principal del deudor hipotecario, el endeudamiento de por vida del prestatario y la ruina de las personas que se ofrecieron como garantes del préstamo hipotecario, requiere la adopción de una serie de medidas, para intentar paliar dicha situación".

Conocida la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, el Gobierno de España manifestó una rápida iniciativa legislativa que atendiera el fallo de la justicia de la Unión.

Esta institución consideró que era necesario que se actuara con rapidez en la aprobación de esa normativa legal nueva, que entrara pronto en vigor, que tuviera un carácter retroactivo y que contemplara más aspectos que los puramente contenidos en el punto primero del fallo judicial comunitario.

Por ello, esta institución trasladó a la Defensora del Pueblo de España estas sugerencias:

- *"Que por parte de las institución de la Defensora del Pueblo se analice y valore instar del Gobierno de España o, de las Cortes Generales la rápida tramitación de una norma legal, con el rango que se precise, para incorporar a la legislación relacionada con la ejecución hipotecaria la posibilidad del consumidor de formular motivos de oposición basados en el carácter abusivo de las cláusulas contractuales que constituyan el fundamento del*

título ejecutivo, y que en dicha legislación se permita al juez que conozca del proceso adoptar medidas cautelares, entre ellas, la suspensión del procedimiento de ejecución hipotecaria, cuando acordar tales medidas sea necesario para garantizar la plena eficacia de la decisión final, en todo caso, potenciando la autonomía del juez para la libre valoración de las circunstancias personales, familiares o de otra índole similar que concurran en cada supuesto sometido a su conocimiento, así como sus facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes.

- *Que, por su institución, se valore instar que dicha legislación contemple la posibilidad de ser aplicada a los procesos de ejecución hipotecaria en curso conforme a la normativa española a que se refiere la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, para evitar que la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, se vea ignorada.*

- *Que también se valore instar, si así lo considera oportuno, que se analicen las posibilidades de aplicación de la nueva regulación legal a procesos de ejecución hipotecaria habidos hasta ahora.*

- *Que se valore instar a que la legislación para la defensa de los consumidores y usuarios declare como cláusula abusiva aquellas que, en los contratos de préstamo, establezcan intereses de demora anuales superiores a los fijados como interés legal del dinero más tres puntos o el interés legal de demora más dos puntos.*

- *Que se valore instar a que la legislación para la defensa de los consumidores y usuarios declare como cláusula abusiva aquellas que, en los contratos de préstamo, prevean la facultad de la prestamista de declarar exigible la totalidad del préstamo en el caso de que alguno de los plazos pactados venza sin que el deudor haya cumplido su obligación de pago de una parte del capi-*

tal o de los intereses del préstamo, de tal forma que se valore si no sería más justo exigir la posibilidad de reclamar las cantidades realmente adeudadas cuando se hayan superado, al menos, tres plazos pactados.

- *Que se analice instar la incorporación al ordenamiento jurídico hipotecario de la institución de la dación en pago, de forma total o parcial, a voluntad del deudor y hasta una cuantía prefijada legalmente en determinados supuestos tasados, relacionados con la vivienda habitual y permanente y con determinados deudores de ingresos más modestos.*

- *Que se analice instar la revisión al alza del porcentaje del 50% como valor de adjudicación en la subasta pública en la que no se presente oferta, a que se refiere la Ley de Enjuiciamiento Civil. La existencia de este porcentaje tan bajo tiene el efecto pernicioso de que el deudor no se libera de la deuda y, en cambio, pierde la vivienda, lo que parece un supuesto excesivamente perjudicial y gravoso para su patrimonio, mientras que, por el contrario, el de la entidad prestataria se enriquece entre la suma de préstamo y vivienda".*

La Defensora del Pueblo de España informó a la institución que la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, recoge algunas de las medidas propuestas y, en concreto, pretende la adaptación de los procedimientos de ejecución hipotecaria a la mencionada sentencia. A pesar de valorar positivamente las reformas, la Defensora del Pueblo consideraba que es su obligación continuar insistiendo en algunos aspectos aún no recogidos en las mismas, así como profundizar en algunos cambios para que su ámbito de aplicación pueda abarcar a todos los que los necesitan.

A la vista de lo informado, el Defensor del Pueblo dio por finalizada su actuación de oficio.

3.2.11. Deficiente gestión en el servicio de comidas hospitalarias.

Administración competente: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Comida hospitalaria. Inspección.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de algunos datos sobre el resultado de una inspección del Departamento de Salud en relación con el servicio de cocinas del Complejo Hospitalario de Navarra, gestionado por la empresa Mediterránea de Catering. Tales informaciones aludían a una serie de incidencias y deficiencias en la gestión de dicho servicio.

La institución solicitó información al Departamento de Salud sobre el número de reclamaciones o quejas de los pacientes, familiares o allegados tendentes a poner de manifiesto incidencias o deficiencias en el servicio; qué tipo de incidencias; en qué consistía el mecanismo de control del servicio de cocina; actuaciones de inspección llevadas a cabo; informes; medidas correctoras que, en su caso, hubiera acordado el Departamento de Salud o tuviera previsto adoptar y medidas de rescisión de contrato o sancionadoras que hubiera acordado el Departamento.

La Consejera de Salud informó de los sistemas de control aplicados por el Departamento de Salud en el servicio de cocina. Los principales eran los siguientes:

- *"Validación de los menús propuestos por la empresa adjudicataria, tras comprobar que se adecuan a las dietas recogidas en el anexo V del concurso, introduciendo las modificaciones que ha considerado pertinentes.*

- *Acceso permanente a todos los procesos llevados a cabo en la cocina (suministro de materias primas, preparación, elaboración, emplatado y distribución). Incluye el control de residuos de las bandejas con la finalidad de detectar los platos menos apreciados por los pacientes y sustituirlos por otros.*

- *Acceso online al sistema informático de petición y gestión de dietas para realizar el control necesario, tanto de las propias dietas como de los menús. Se pueden realizar las modificaciones que se consideren necesarias en la asignación de las dietas a los pacientes.*

- *Acceso a las fichas técnicas de cada alimento y menús, así como la posibilidad de comprobar la trazabilidad de los productos empleados.*

- *Control de la rotación de los menús.*

- *Acceso al sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) propuesto por la empresa adjudicataria.*

- *Acceso al sistema para la elección de menú y posibilidad de modificarlo.*

Además el proceso de emplatado se supervisa por un técnico de dietética que está presente en el mismo para comprobar, tanto la garantía de la integridad del menú como la calidad de los productos.

Por último, se realizan los controles previstos en el apartado 6 del Pliego de Prescripciones técnicas particulares, en materia de seguridad alimentaria. Estos controles los realizan Inspectores del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra.

Desde finales de enero implantamos un mecanismo de control que consiste en la realización de catas ciegas. Inicialmente se comenzaron a hacer dos por semana. Actualmente se hace una por semana.

El procedimiento consiste en ingresar a pacientes ficticios para los que se pide la comida o la cena y se evalúa en planta, tanto la composición, para comprobar que se ajusta a lo solicitado, así como el aspecto, peso y temperatura.

Cada semana se hacen en distintos días y distintas plantas; unas veces en la comida y otras en la cena.

Así mismo, por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea hay una relación continua y fluida de transmisión a la empresa adjudicataria de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos y, a su vez, de las incidencias que se encuentran en las catas y controles para que se vayan mejorando, llevándose a cabo un control sobre la mejora.

En relación con las deficiencias detectadas por el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra se actúa señalando en las actas de inspección las mismas y requiriendo su corrección. En caso de que dichas correcciones no se produzcan, se plantea la conveniencia de proponer la incoación de un expediente sancionador, como ya se ha producido.

Mediante la Resolución 471/2013, de 5 de abril, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, se impuso una sanción de 6.000 euros por incumplimientos constitutivos de infracción leve a la empresa Mediterránea de Catering, S.L.U., adjudicataria del servicio de alimentación de pacientes en el Complejo Hospitalario de Navarra. Esta sanción se impuso por incumplimientos dentro de la relación contractual y en base a lo establecido en los Pliegos de licitación.

Mediante la Orden Foral 64/2013, de 5 de junio, de la Consejera de Salud, se ha incoado expediente sancionador (149/13) a Mediterránea de Catering, S.L., por la posible comisión de varias infracciones en materia de seguridad alimentaria."

En consecuencia, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno recomendar al Departamento de Salud que intensificara todas las actuaciones y acciones necesarias para garantizar a los pacientes ingresados en los centros hospitalarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que se les proporcionara alimentos que fuesen adecuados a sus condiciones personales y al tipo de enfermedad que motivara su ingreso, y que tales alimentos respondieran a una dieta cuantitativa y cualitativamente equilibrada, con la calidad necesaria.

El Departamento de Salud aceptó la recomendación, por lo que se dio por concluida la actuación.

3.2.12. Condicionantes muy estrictos para la salida de España a perceptores de desempleo, por obligárseles a presentarse al órgano competente de la Administración del Estado a su retorno a España.

Destinatario: Defensora del Pueblo de España.

Materia: Trabajo. Prestación o subsidio por desempleo. Residencia. Obligaciones de información. Derecho a la libre circulación en el territorio de la Unión Europea.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución recibió varias quejas de ciudadanas y ciudadanos que exponían su disconformidad y malestar, ya que eran perceptores de la prestación o del subsidio por desempleo y querían pasar algunos días en un país de la Unión Europea, pero se veían obligados a solicitar una autorización administrativa previa o a presentarse al órgano competente de la Administración del Estado a su retorno a España, so pena de, si no lo hacían, perder la prestación o el subsidio.

Tras comprobar la página web del Servicio Público de Empleo Estatal del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, se constató en la infor-

mación que existía una interpretación administrativa de la legislación de aplicación que no se acomodaría a ésta, siendo muy restrictiva.

Las obligaciones de información y de comunicación que refería la ley se conectaban a situaciones de suspensión o extinción del derecho, sin que pudiera predicarse de cualquier salida del territorio nacional, como, según parece, se exigía.

La institución consideró que el artículo 20 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea reconoce a los ciudadanos de la Unión el derecho a circular y residir libremente en el territorio de los Estados miembros. Y que el artículo 21 reitera este derecho de todo ciudadano de la Unión a circular y residir libremente en el territorio de los Estados miembros, sin más limitaciones que las establecidas en los Tratados y en las disposiciones adoptadas para su aplicación.

Este derecho de los ciudadanos españoles a circular libremente en el territorio de la Unión Europea significa que las Administraciones españolas no pueden poner por su cuenta requisitos ni de autorización, ni de comunicación, anteriores o posteriores, ni cargas administrativas de personación, para las salidas a los países miembros de la Unión Europea.

La institución puso estos hechos en conocimiento de la Defensora del Pueblo de España para que iniciara la correspondiente investigación y, de verlo necesario, formulase a la Administración o Administraciones competentes las oportunas recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales en relación con las prácticas descritas e, incluso, del contenido de las normas en que se pretende amparar.

La Defensora del Pueblo de España informó que ya se habían realizado actuaciones con el Servicio Público de Empleo Estatal, el cual informó sobre la adecuación de los criterios de actuación a las sentencias del Tribunal Supremo de 18 y 30 de octubre, dictadas en

recurso de casación para la unificación de doctrina, incluyéndose los mismos en la página web.

Tras las citadas sentencias, el Servicio Público de Empleo Estatal estimó que la estancia en el extranjero, superior a 15 días e inferior a 90 días, supone la suspensión de la prestación o subsidio siempre que el beneficiario de prestaciones o subsidios comunique la salida, bien antes de producirse o inmediatamente después, caso de imposibilidad o excesiva onerosidad. En caso de suspensión, al regresar a España el beneficiario ha de solicitar la reanudación y continuará percibiendo la prestación por el periodo que reste. Se entiende que las prestaciones o subsidios se extinguen cuando no se comunique la salida y se perciba indebidamente al menos una mensualidad completa, lo que sucede al ser ingresada la segunda mensualidad completa tras la salida del territorio nacional.

A la vista de dicha información, la Defensora del Pueblo de España dio por finalizadas las investigaciones iniciadas al efecto, y esta institución hizo lo propio, a la vista de la respuesta.

3.2.13. Falta de actualización de pensiones del sistema de clases pasivas del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas.

Administración competente: Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Materia: Función pública. Sistema de clases pasivas. Pensiones.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución recibió varias quejas de titulares de pensiones del sistema de clases pasivas del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas, manifestando que, para el ejercicio

2013, sus pensiones no habían sido objeto de actualización, a diferencia de lo acontecido en el sistema de la Seguridad Social.

Por ello, la institución solicitó información al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior acerca de si el Gobierno iba a adoptar o había adoptado ya alguna medida para la citada actualización.

El Consejero de Presidencia, Justicia e Interior informó que, en cuanto al artículo 25.2 de la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, había que tener en cuenta la inexistencia de Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra para el presente año 2013, dado que el Parlamento de Navarra, por Acuerdo del Pleno adoptado el día 22 de noviembre de 2012, había rechazado el Proyecto remitido por el Gobierno de Navarra, en el que se contemplaba la referida actualización.

La inexistencia de Presupuestos para el año 2013 obligó al Gobierno de Navarra a prorrogar los del año 2012, de conformidad con las previsiones recogidas en el artículo 37 de la Ley Foral 13/2007, de 4 de abril, de la Hacienda Pública de Navarra. En este sentido, continuaba el Consejero, había que tener en cuenta que, a los problemas derivados de la inexistencia de crédito presupuestario para sustentar la referida actualización, había que añadir el hecho de que la Ley 19/2011, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2012, prorrogados para el año 2013, no contemplaba en su articulado actualización alguna de las pensiones de los Montepíos.

No obstante lo anterior, y una vez que se solventaran los mencionados problemas de gestión presupuestaria, la previsión del Gobierno de Navarra era remitir a la mayor brevedad al Parlamento de Navarra un proyecto de Ley Foral de actualización de las pensiones de las clases pasivas del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, con efectos de 1 de enero de 2013 y tomando como referencia el incremento experimentado este

año por las pensiones públicas, tal y como se recoge en el artículo 43 de la Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013, en relación con la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 28/2012, de 30 de noviembre, de medidas de consolidación y garantía del sistema de la Seguridad Social.

A la vista del contenido del informe, y de la previsión del Gobierno de Navarra de impulsar, mediante un proyecto de Ley Foral, la mencionada actualización, con efectos desde el uno de enero de 2013 y tomando como referencia los incrementos de las pensiones públicas acordados en el ámbito de la legislación estatal, se puso fin a las actuaciones.

3.2.14. Denegación de las ayudas a la excedencia por cuidado de hijos.

Administración competente: Departamento de Políticas Sociales.

Materia: Políticas Sociales. Bienestar social. Ayudas por excedencia para el cuidado de hijos.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución recibió a familias a las que el Departamento de Políticas Sociales les había denegado, por falta de recursos presupuestarios, las ayudas económicas directas de pago periódico por excedencia para el cuidado de hijos e hijas.

Con motivo de la queja presentada por estas familias, la institución se dirigió al Departamento de Políticas Sociales y le formuló dos sugerencias:

"a) Recomendar al Departamento de Políticas Sociales que realice una nueva valoración de las solicitudes que han sido denegadas por falta de consignación presupuestaria, para que compruebe si

concurren en ellas las circunstancias descritas anteriormente y, en caso afirmativo, conceda las ayudas solicitadas para el cuidado de hijo, en el supuesto de que concurran los demás requisitos exigidos.

b) Recomendar al Departamento de Políticas Sociales que realice las actuaciones necesarias para ampliar el crédito de la partida presupuestaria 930002 94000 4809 231504, denominada "ayudas económicas por excedencia", en lo que sea preciso, con el fin de conceder la ayuda solicitada por las autoras de la queja y aquellas otras solicitantes que estén en la mismas circunstancias, a las que se denegaron sus solicitudes (primera y segunda solicitudes) por falta de presupuesto".

Más tarde, la Comisión de Políticas Sociales del Parlamento de Navarra aprobó, por unanimidad de todos los grupos, una resolución por la que se instaba al Gobierno de Navarra a dar "una solución positiva a todas las familias a las que se ha denegado la ayuda a la excedencia para el cuidado de hijos, buscando una alternativa que facilite el pago íntegro antes de que se produzca una nueva convocatoria".

Según tuvo conocimiento esta institución, a través de los medios de comunicación y del servicio de prensa del Gobierno de Navarra, éste autorizó la convocatoria de ayudas económicas por excedencia para el cuidado de hijos e hijas menores de edad o de familiares de primer grado mayores de edad que requirieran atención directa, continua y permanente por enfermedad o accidente. Se podían acoger a la convocatoria, además de las personas trabajadoras que iniciaran su excedencia en el año 2013, las personas a las que se les denegó por falta de crédito presupuestario la ayuda solicitada en 2012, siempre y cuando el nacimiento se hubiera producido en 2012, aun cuando en 2013 ya no disfrutasen de la excedencia.

Sin embargo, las familias hicieron saber a la institución que esta convocatoria: a) no contemplaba propiamente una ayuda a la exceden-

cia, sino que entraba más bien en partidas destinadas a ayuda a la dependencia; b) dejaba fuera a los niños nacidos en 2011; c) con los nuevos requisitos, impedía que ninguna de las familias afectadas optase a la ayuda; d) les hacía sentirse engañadas a las familias.

Por todo lo anterior, la institución comprobó que no se tuvieron en cuenta las dos recomendaciones efectuadas con motivo de las distintas quejas formuladas por las familias afectadas. También comprobó que no se tenía en cuenta la resolución del Parlamento de Navarra de dar una solución positiva "a todas las familias". Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó oportuno formular al Departamento de Políticas Sociales una nueva sugerencia:

"Sugerir al Departamento de Políticas Sociales que, en consideración tanto a lo recomendado con anterioridad por esta institución con ocasión de este mismo asunto, como a la Resolución de 30 de abril de 2013, de la Comisión de Políticas Sociales del Parlamento de Navarra, se dé una solución positiva a todas las familias que, por falta de recursos presupuestarios, el Departamento les denegó las ayudas que solicitaron por excedencia para el cuidado de hijo, facilitándoles el pago íntegro de las ayudas denegadas, antes de abrir ninguna nueva convocatoria con un fin igual o similar".

Así lo hizo saber también a las familias afectadas por la denegación de la ayuda económica.

El Departamento de Políticas Sociales comunicó la no aceptación de esta sugerencia, justificando el rechazo en la difícil situación económica que les obligaba a destinar los escasos recursos económicos disponibles hacia las familias cuyas necesidades básicas no se encuentran cubiertas. Consideraba que la partida presupuestaria que existía para ayudas a la excedencia debía tener ahora un objetivo diferente: destinarse a familias que, por necesidad y circunstancias especiales, se ven obligadas a acogerse a una excedencia por la especial carga que conllevan sus circunstancias familiares, teniendo en cuenta fami-

lias cuyo nivel de renta las coloque en una situación especialmente vulnerable.

A la vista de la información, y tras comprobar la negativa del Departamento a aceptar la sugerencia, se procedió a dar por concluida la actuación.

3.2.15. Implantación de la jornada continúa en nuevos centros escolares.

Administración competente: Departamento de Educación.

Materia: Educación. Jornada continua.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

En el año 2010, el Defensor del Pueblo de Navarra recibió una queja de la denominada "Comisión no a la jornada continua" de un colegio público de Pamplona. La queja exponía la disconformidad de la Comisión con el acuerdo entre el Departamento de Educación y los sindicatos representantes de los profesores para la implantación de la jornada continua de la enseñanza pública en Navarra 2007-2011.

Con motivo de dicha queja, esta institución trasladó al Departamento de Educación la siguiente sugerencia:

"Que, previamente a la aprobación de una Resolución que implante la jornadas continuas en nuevos centros escolares, se realice un amplio estudio general por parte del Departamento de Educación acerca de sus efectos (beneficios e inconvenientes), teniendo en cuenta por este orden de prioridades: en primer lugar, los intereses de los alumnos; en segundo lugar, los intereses de las familias, en aras a la conciliación de la vida familiar y laboral; y, por último, los intereses los profesores, en su doble faceta de responsables de la

docencia y de su organización y de trabajadores del servicio público. En ese estudio deberían participar también las organizaciones y asociaciones representativas de los padres, en su condición de representantes de los intereses de sus hijos y de sus intereses propios".

En ese momento, el Departamento de Educación respondió indicando que aceptaba la sugerencia efectuada. Asimismo, manifestó que ya había aplicado procedimientos de evaluación y seguimiento de la implantación de la modificación experimental de la jornada continua en los centros.

Más tarde, la institución recibió un escrito de una asociación de padres y madres de un colegio público, en el que señalaban que se quería implantar la jornada continua en su centro y que habían tenido conocimiento de la actuación realizada por esta institución, por lo que solicitaban información acerca de las actuaciones que el Departamento de Educación había llevado a cabo en relación con la sugerencia emitida por esta institución.

A la vista de este escrito, la institución consideró oportuno realizar una actuación de oficio y solicitó información al Departamento de Educación sobre la situación en Navarra de la implantación de la jornada continua en los centros docentes.

En contestación al Defensor del Pueblo de Navarra, el Departamento de Educación envió un informe, en el que relacionaba:

- El número de centros docentes públicos y privados que habían implantado la jornada continua y su porcentaje sobre el total de centros docentes públicos de Navarra, y aquellos centros que el Departamento conociera que tenían previsto implantar la jornada continua.

- Los requisitos que se precisaban y procedimiento que había de seguirse para la autorización de la implantación de la jornada

continua en los centros docentes, indicando los trámites participativos que se contemplaban con los distintos colectivos interesados.

- Los procedimientos llevados a cabo para la evaluación y seguimiento de la implantación de la jornada continua.

- Una evaluación que hizo el Departamento de Educación de la jornada continua, a la vista de los resultados obtenidos y experiencias realizadas desde el comienzo de la implantación hasta la fecha actual: problemas, beneficios, perjuicios detectados, quejas recibidas.

El Departamento de Educación hizo constar que había habido posicionamientos en contra y a favor de la jornada continua para los centros escolares de educación infantil y primaria, públicos y concertados de la Comunidad Foral de Navarra. Así mismo, aseguraba que el número de centros que estaba experimentando la jornada continua era poco significativo, por lo que los resultados académicos, aunque estables, debían tomarse con cautela y respetando el interés superior del alumnado. En cuanto a los seis nuevos centros-muestra que se unirían al estudio, permitirían una garantía de estudio adecuado, ya que se unirían a los nueve que había, configurando una muestra significativa, y sería un número de centros razonable, incluso si se planteara en el futuro una reversión del proceso.

En este sentido, el Departamento exponía que no quisieron implantar definitivamente ninguna jornada continua en nuevos centros escolares, si no que, provisionalmente, tan sólo ampliaron la muestra en seis centros, entendiendo que no se pueden llevar a cabo implantaciones definitivas, sin conocer cómo va evolucionando la actividad docente (y no docente) en los centros afectados y haber podido llevar a cabo un seguimiento de la referida actividad, sus resultados y otros análisis.

Con esta información, el Defensor del Pueblo de Navarra reiteró su criterio al respecto, reconociendo que, pueden ser admisibles y válidas diversas alternativas o soluciones y que es necesario que las decisiones en este ámbito sean producto de un estudio y evaluación previos, contando con la participación de los agentes educativos, y priorizando siempre el interés superior de los alumnos destinatarios del servicio educativo. La institución se remitió a las sugerencias ya efectuadas sobre el asunto, y con ello puso fin a las actuaciones.

3.2.16. Valoración de ingresos por el Departamento de Fomento para conceder las ayudas al alquiler de viviendas de protección oficial.

Administraciones competentes: Departamento de Fomento.

Materia: Vivienda. Dificultad de acceso a la vivienda. Ayudas al alquiler de viviendas sociales. Fecha de referencia de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución recibió varias quejas de ciudadanos que exponían su disconformidad con el hecho de que, a efectos de valorar su capacidad económica para la concesión de subvenciones públicas al arrendamiento, la Administración tomara como referencia los ingresos habidos dos años atrás.

La cuestión que se suscitaba derivaba de la aplicación del Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, por el que se regula el censo de solicitantes de vivienda protegida, que determina la valoración de la capacidad económica en función del último periodo impositivo cuyo plazo de presentación de declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas haya concluido a fecha 1 de enero de cada año natural, lo que, ordinariamente, retrotrae la valoración a dos años atrás.

A la vista de estas quejas, la institución formuló al Departamento de Fomento la siguiente sugerencia:

"Sugerir al Departamento de Fomento que, a efectos de la valoración de los ingresos de las unidades familiares que residan en viviendas protegidas en régimen de alquiler y del otorgamiento de subvenciones para dicha finalidad, considere la última declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas presentada".

El Departamento de Fomento manifestó que se había promovido la modificación de la fecha de referencia para el cómputo de los ingresos considerados a efectos de la concesión de subvenciones al alquiler, aunque no exactamente con el alcance que se recomendaba por esta institución.

Por otro lado, ante el incremento del peso de la demanda de vivienda protegida en régimen de alquiler, se había promovido y previsto una serie de medidas tendentes a favorecer el acceso.

A la vista de dicha información, y haciendo hincapié en la necesidad de que se continuaran estudiando y adoptando medidas que favorezcan el acceso a tales viviendas protegidas en régimen de alquiler, muy especialmente de aquellas personas que se encuentran en situación de dificultad económica, se procedió a poner fin a las actuaciones.

3.2.17. Demora en las listas de espera sanitarias.

Administración competente: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Listas de espera. Plazos máximos de espera. Demora.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución tuvo conocimiento, a través de la prensa, de los datos sobre las listas de espera sanitarias en Navarra, los cuales coincidían con los publicados por el Departamento de Salud en la página web del Gobierno de Navarra.

El artículo 3 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantía de espera en la atención especializada, establece unos plazos máximos de espera: treinta días en consulta de atención especializada, 10 días en consultas preferentes, 120 días o 180 días para la generalidad de las intervenciones quirúrgicas, etcétera. Tales plazos, como se colige de la Ley Foral, tienen carácter de máximo admisible, sin perjuicio de que la Administración pública deba tender, en la medida de lo posible, a minimizar las esperas en todo caso.

Los datos publicados sobre las esperas para recibir la atención sanitaria denotaban una falta de cumplimiento parcial de las previsiones de la Ley Foral.

En todo caso, con independencia incluso del cumplimento o incumplimiento de las previsiones de la citada Ley Foral, resultaba preocupante la evolución que se apreciaba y que era contraria al objetivo indicado de minimización de las esperas sanitarias, en cuanto parámetro relevante de la calidad del servicio público sanitario.

Estas consideraciones llevaron a la institución a formular al Departamento de Salud la siguiente sugerencia:

"Que el Departamento de Salud analice en profundidad la situación actual de las listas de esperas sanitarias, quirúrgicas y de consulta, desde la perspectiva de las distintas especialidades que las integran y de la distribución territorial de los servicios, al objeto de detectar e identificar, si fuera preciso, las causas que estarían determinando el incremento de las esperas; y que, a resultas de ello, se adopten medidas, organizativas, de personal o de otra índole, tendentes a minimizar dichas esperas, de manera que no se superen los plazos

máximos establecidos como garantía de atención a los usuarios en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio".

En su respuesta, el Departamento de Salud informó lo siguiente:

"La accesibilidad al sistema de salud constituye ahora mismo nuestro principal problema. En Navarra, al igual que en el resto de España, los ciudadanos consideran las listas de espera una de las principales causas de insatisfacción con el Sistema Nacional de Salud. De hecho, en los últimos años se ha observado un cierto retroceso sobre esta cuestión como queda reflejado en los datos del Barómetro Sanitario publicado por el Centro de Investigaciones Sociológicas.

La respuesta habitual y prácticamente única de la Sanidad Pública ante el problema de las listas de espera ha consistido la mayoría de las veces en aumentar la oferta mediante planes de choque o recursos extraordinarios, lo que muchas veces ha supuesto que el problema en lugar de resolverse, se agrave. Incentivar el hacer más sin llevar un control exhaustivo de la productividad ordinaria, sin acometer al mismo tiempo algún tipo de priorización y sin analizar e intentar controlar el comportamiento de la demanda sanitaria puede traer a la larga, como así ha sido, consecuencias muy negativas para todo el sistema.

Las medidas que hemos implantado hasta ahora se han demostrado necesarias pero insuficientes para atajar el problema en toda su dimensión. Por ello, y como punto de partida para la puesta en marcha de un nuevo paquete de medidas más focalizadas en lo que consideramos el núcleo del problema, se realizó un exhaustivo análisis de la situación en los tres centros donde se concentra en Navarra la actividad especializada: el Complejo Hospitalario, el Hospital Reina Sofía y el Hospital García Orcoyen además de en el Servicio de Salud Mental; confrontando lista de espera y productividad en todos los servicios médicos y quirúrgicos, y analizando además el crecimiento de la demanda sanitaria tanto desde Primaria como desde Especializada.

Es de destacar, además, la priorización de procesos y casos. Además de la priorización de especialidades como oncología y cardiología, en las que la atención inmediata sobre todo en la fase de diagnóstico y tratamiento, es fundamental, hay que recordar que todas las especialidades y servicios tienen un circuito de atención preferente, que garantiza la atención inmediata a los casos que así lo requieran.

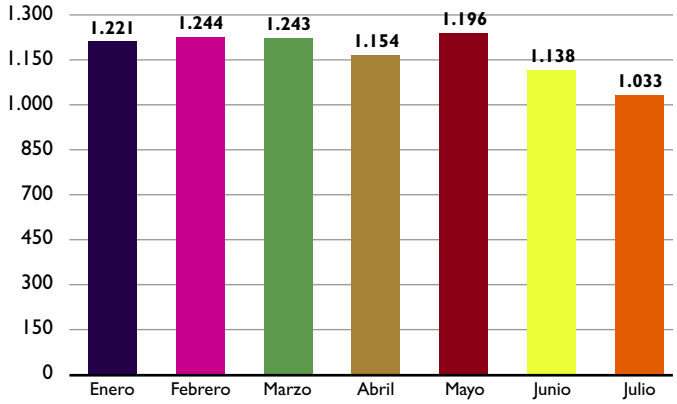
Situación en Salud Mental

LISTA DE ESPERA PRIMERA CONSULTA. JULIO 2013

ESPECIALIDAD	Nº personas	Demora media días hábiles
SM. Sector Ansoáin	102	33
SM. Sector IIB (Ermitagaña)	106	23
SM. Infanto-Juvenil	322	71
SM. Sector IA (Casco viejo)	72	32
SM. Sector IB (Burlada)	44	12
SM. Sector IC (Buztintxuri)	65	21
SM. Sector III (Estella)	38	14
SM. Sector IV (Tafalla)	34	18
SM. Sector San Juan	59	22
SM. Sector Tudela	90	16
SM. Sector IIA (Milagrosa)	101	43
	1.033	**28**

La demora media en días hábiles, se sitúa en los 28 días.

Y en el siguiente cuadro, se puede observar la tendencia seguida en este primer semestre del año 2013:



En comparación con el mes anterior, en el conjunto de centros desciende el número de personas en espera en 105 (un 9,2% menos) y la espera media desciende también en tres días. De las 1.033 personas en lista de espera en los Centros de Salud Mental, 322 son menores comprendidos entre 0 y 16 años, lo que supone el 31,2% del total.

El incremento de personas y días de espera se ha relacionado con la reestructuración de la Atención a la Salud Mental Infantojuvenil iniciada en Septiembre de 2012. Este cambio ha implicado el desarrollo de un nuevo modelo de procesos de acceso, evaluación y asistencia que ha sido reevaluado y ajustado a la existencia de una demanda creciente de consultas en este ámbito.

En el Centro de Salud Mental Infanto Juvenil se ha incrementado la actividad de los profesionales de evaluación de primeras consultas para agilizar el acceso a la atención en Salud Mental y mejorar la coordinación con Atención Primaria.

Y también se ha incrementado la oferta de primeras consultas abiertas a Atención Primaria en las agendas de los profesionales de los Centros de Salud Mental con mayor número de personas en espera.

Lista de espera, productividad y demanda sanitaria en el Hospital García Orcoyen de Estella.

A 31 de julio, la demora media en días hábiles en lo que respecta a la lista de espera de primeras consultas era de 18 días, y de 64 en lo que respecta a la lista de espera quirúrgica, ambos plazos muy lejos de los límites que marca la Ley Foral de Garantías, que son de 30 días para primeras consultas y de 180 (ó 120 en determinados casos) para lista de espera quirúrgica.

ESPECIALIDAD	Nº personas	Demora media días hábiles
C.A.M	70	22
Cardiología	93	26
Cirugía General	58	13
Dermatología	271	21
Digestivo	185	43
Endocrinología	35	12
Ginecología y obstetricia	72	18
M. Interna	47	13
Neumología	29	14
O.R.L.	119	17
Obstetricia	12	50
Oftalmología	272	13
Pediatría	7	6
Rehabilitación	125	23
Traumatología y ortopedia	173	17
Urología	52	11
	1.650	**18**

ESPECIALIDAD	Nº personas	Demora media días hábiles
Cirugía General	116	43
Ginecología	41	71
Oftalmología	55	19
Traumatología y ortopedia	379	78
Urología	13	37
	604	**64**

Pero es que además, analizando la activad de primeras consultas en lo que respecta a las consultas preferentes, se ve cómo la espera media se reduce a tan sólo diez días.

ESPECIALIDAD	Nº personas	Demora media días hábiles
C.A.M	13	18
Cardiología	19	10
Cirugía General	13	13
Dermatología	37	14
Digestivo	16	7
Endocrinología	14	14
Ginecología y obstetricia	10	8
M. Interna	14	13
Neumología	9	10
O.R.L.	18	10
Obstetricia	0	0
Oftalmología	9	4
Pediatría	1	3
Rehabilitación	15	8
Traumatología y ortopedia	34	8
Urología	16	11
	238	**10**

Con lo que nuestra primera conclusión es que la lista de espera en el Hospital de Estella está dentro de un nivel que se podría considerar, cuando menos, como adecuado.

En lo que respecta a Primeras Consultas se observa que globalmente el hospital ha reducido tanto personas en espera como tiempo de espera. Así, desde el mes de julio, en Estella se ha reducido la lista de espera en 12 días de media, y en 981 personas, lo que supone un 40% menos y solamente seis de las quince especialidades han reflejado un empeoramiento de la lista.

Y en lo que respecta a lista de espera quirúrgica tres servicios han experimentado una clara mejoría de la lista y sólo dos, cirugía general y urología, mantienen la tendencia contraria. En el caso de cirugía, este servicio tiene una espera de 43 días, perfectamente asumible, manteniendo además las intervenciones de pared abdominal y patología biliar, a pacientes de Pamplona, que en el año 2012, de abril a diciembre, fue de 66 pacientes con sus consultas correspondientes postquirúrgicas. En Urología, con una espera de 37 días, sería prácticamente imposible la reducción de la espera, ya que el propio circuito preoperatorio no lo permite. Aún así, Estella ha conseguido reducir la lista de espera quirúrgica desde el año pasado en un 17% como resultado de las medidas definidas en el plan de gestión de listas de espera que presentamos el pasado mes de octubre que contemplaba cuatro tipos de medias, orientadas a mejorar la oferta de servicios asistenciales, dirigidas a mejorar la eficiencia en la gestión de la lista, tendentes a la reordenación de la demanda, y las dirigidas a mejorar la corresponsabilidad de la ciudadanía.

Todo ello sin que se haya reducido la actividad (en Primeras consultas incluso ha aumentado en un 3%, pasando de 26.003 a 26.792 consultas), y habiendo aumentado la demanda sanitaria en primeras consultas un 0,4%.

Lista de espera, productividad y demanda sanitaria en el Hospital Reina Sofía de Tudela.

A 31 de julio, la demora media en días hábiles en lo que respecta a la lista de espera de primeras consultas era de 28 días, y de 66 en lo que respecta a la lista de espera quirúrgica, ambos plazos también muy lejos de los límites que marca la Ley Foral de Garantías.

ESPECIALIDAD	Nº personas	Demora media días hábiles
Alergología	167	38
Cardiología	336	88
Cirugía General	81	13
Dermatología	1.059	61
Digestivo	183	23
Endocrinología	70	18
Ginecología y obstetricia	115	7
Hematología	108	52
M. Interna	144	27
Nefrología	29	36
Neurología	118	23
O.R.L.	35	3
Obstetricia	92	29
Oftalmología	87	4
Oncología médica	5	4
Pediatría	12	31
Rehabilitación	415	47
Reumatología	148	71
Traumatología y ortopedia	785	37
Urología	228	28
	4.217	**28**

ESPECIALIDAD	Nº personas	Demora media días hábiles
Cirugía General	154	44
Dermatología	43	21
Ginecología y obstetricia	48	66
O.R.L.	58	39
Oftalmología	68	24
Traumatología y ortopedia	541	88
Urología	101	44
	1.013	**66**

Desglosando la activad de las consultas preferentes, se ve que la espera media pasa de los 28 a los 16 días.

ESPECIALIDAD	Nº personas	Demora media días hábiles
Alergología	19	24
Cardiología	70	30
Cirugía General	20	16
Dermatología	63	17
Digestivo	60	19
Endocrinología	13	12
Ginecología y obstetricia	74	16
Hematología	30	44
M. Interna	50	20
Nefrología	13	42
Neurología	26	12
O.R.L.	7	3
Obstetricia	7	24
Oftalmología	7	4
Oncología médica	3	7
Pediatría	1	13
Rehabilitación	100	23
Reumatología	28	38
Traumatología y ortopedia	50	9
Urología	31	11
	672	**16**

Con lo que también en este caso la lista de espera en el Hospital de Tudela está dentro de un nivel que se podría considerar como adecuado o por lo menos, dentro de lo estipulado por la Ley Foral de Garantías.

Si se analiza servicio por servicio, en lo que respecta a Primeras Consultas observamos que en nueve especialidades se han reducido tanto personas en espera como tiempo de espera. Y del incremento en personas en espera, 1.035 personas, un 53% es debido a dermatología, que además supone un 25% del total de personas que están en la lista de espera de consultas, y un 22,3% a rehabilitación.

En traumatología se observa el resultado positivo de la depuración administrativa que se ha llevado a cabo, pero todavía supone un 19% de los pacientes en espera sobre el total. Es decir entre tres especialidades concentran un 66,3 % de los pacientes en espera.

En lo que respecta a los días de espera, si bien la media es de 28 días, hay que destacar que eliminando únicamente el impacto de la

Dermatología, ésta sería de 17 días, cifra muy alejada del límite impuesto por la Ley Foral de Garantías.

En el caso del Hospital Reina Sofía de Tudela, la dificultad de atraer profesionales a un centro de su dimensión genera problemas cuando hay vacantes por bajas prolongadas que resultan muy difíciles de cubrir en especialidades como Dermatología o Cardiología y esto tiene un efecto directo en la disminución de actividad y consiguientemente en el incremento de la lista.

La actividad en primeras consultas aumenta hasta un 140% y de hecho hay 11 servicios de 20 que han incrementado la actividad entre los que destaca pediatría, neurología, oncología y oftalmología. La demanda sanitaria, por último, se ha mantenido más o menos estable.

Y en lo que respecta a lista de espera quirúrgica, dos servicios mejoran la lista de espera, uno se mantiene y cuatro de ellos experimentan un empeoramiento. De las 1.013 personas en espera, el 53% corresponden a traumatología y el 15% a cirugía general. Nuevamente un 68% de los pacientes en espera concentrados en dos especialidades. Del incremento en personas, el 93% corresponde a traumatología.

Globalmente la actividad quirúrgica ha aumentado un poco pero recoge la media de servicios que la han incrementado en un 21% como oftalmología y otros que la han reducido en un 10%.

Complejo Hospitalario de Navarra.

La situación a 31 de julio era la que se ve en la tabla adjunta con 52 días hábiles de demora media para primeras consultas y 117 para lista de espera quirúrgica.

ESPECIALIDAD	Nº personas	Demora media días hábiles
Alergología	1.875	77
C.A.M.	1.093	14
C. Maxilofacial	387	46
C. Pedriática	199	38
C. Plástica	95	18
C. Torácica	12	15
C. Vascular	770	54
Cardiología	743	27
Cirugía General	3.538	149
Dermatología	3.217	47
Digestivo	3.266	97
Endocrinología	412	37
Ginecología y obstetricia	192	33
Hematología	494	48
M. Interna	453	36
Medicina Preventiva	17	38
Nefrología	44	11
Neumología	418	33
Neurocirugía	57	13
Neurología	1.830	61
O.R.L.	1.599	24
Obstetricia	22	10
Oftalmología	4.263	37
Oncología médica	48	9
Pediatría	546	32
Radioterapia	78	16
Rehabilitación	1.806	41
Reumatología	185	16
Traumatología y ortopedia	9.886	118
Urología	2.021	73
	39.566	**52**

ESPECIALIDAD	Nº personas	Demora media días hábiles
C.A.M.	281	65
C. Maxilofacial	109	82
C. Maxilofacial infantil	18	72
C. Pedriática	422	122
C. Plástica	370	173
C. Plástica infantil	62	125
C. Torácica	3	0
C. Vascular	226	71
Cirugía cardíaca	44	31
Cirugía General	1.126	94
Dermatología	34	45
Ginecología y obstetricia	57	43
Neurocirugía	120	43
O.R.L.	637	128
O.R.L. infantil	298	62
Oftalmología	984	50
Oftalmología infantil	17	33
Traumatología y ortopedia	3.228	162
Traumatología y ortopedia infantil	34	242
Urología	188	27
	8.258	**117**

Si vemos la lista de espera en lo que respecta a consultas preferentes, comprobamos que ésta desciende hasta los 17 días.

ESPECIALIDAD	Nº personas	Demora media días hábiles
Alergología	52	9
C.A.M.	2	24
C. Maxilofacial	50	16
C. Pedriática	15	11
C. Plástica	15	7
C. Torácica	3	5
C. Vascular	83	23
Cardiología	243	21
Cirugía General	323	29
Dermatología	380	27
Digestivo	231	13
Endocrinología	66	13
Ginecología y obstetricia	10	8
Hematología	110	23
M. Interna	115	29
Medicina Preventiva	0	0
Nefrología	6	5
Neumología	43	8
Neurocirugía	36	14
Neurología	363	25
O.R.L.	146	9
Obstetricia	6	7
Oftalmología	333	13
Oncología médica	43	9
Pediatría	72	11
Radioterapia	73	16
Rehabilitación	179	12
Reumatología	27	7
Traumatología y ortopedia	838	18
Urología	214	21
	4.077	**17**

Nuevamente es necesario pormenorizar en el análisis para centrar realmente dónde está el problema y cuál es su dimensión porque la dificultad en la accesibilidad no es problema de todo el CHN, sino de algunas especialidades. Si analizamos servicio por servicio en lo que respecta a Primeras Consultas, vemos que en general se ha producido un empeoramiento en días y personas. De las 39.566 personas en espera, un 25 % esperan una consulta en traumatología, un11% en oftalmología, un 8% en dermatología, un 9% en cirugía general y un

8% en digestivo. Es decir, más del 60 % de las personas que ahora mismo están en lista de espera, lo están únicamente para 5 especialidades de las 30 que hay en el Complejo Hospitalario de Navarra.

Del empeoramiento que se ha producido en el número de días vemos que, de nuevo, estos se concentran en traumatología, cirugía general, y otorrinolaringología y sin embargo mejoran la espera media en días cirugía cardíaca, maxilo-facial infantil, cirugía torácica, oftalmología y urología. Por su parte, nefrología, neurología, reumatología y obstetricia mejoran en todos los parámetros: en lista de espera, en número de personas y en días de espera media.

En el caso de la espera media de consultas que es de 52 días, si eliminásemos el efecto de la espera en traumatología, esta cifra se reduciría a una media de 30 días, una cifra que se encontraría dentro de la Ley Foral de Garantías.

En lo que respecta a Lista de Espera quirúrgica, de las 1.188 personas en que se ha incrementado la lista de espera quirúrgica del CHN, 989 son de Traumatología, lo que supone un porcentaje del 83%. Hay 7 especialidades que mejoran sus cifras respecto de número de personas en espera con respecto a julio del año 2011, y otras 5 que también han mejorado en el 2013 respecto al 2012. Entre ellas, destacan por su mejora los servicios de cirugía cardíaca y torácica, dos de las especialidades, junto a oncología, que han sido priorizadas por el Departamento de Salud por su especial relevancia o gravedad.

De todas las personas que hay en espera, el 40% corresponden a Traumatología, el 14% a cirugía general, el 12% a oftalmología y el 11% a Otorrinolaringología. Es decir, el 77% de las personas que están en lista de espera, lo están para cuatro de las 20 especialidades quirúrgicas existentes en el CHN.

En cuanto a la espera media expresada en número de días, mejora la cirugía cardíaca, máximo facial infantil, cirugía torácica, oftalmolo-

gía y urología. En el caso contrario, de los 50 días en que se ha incrementado la espera media, 22 se deben a Traumatología, 5 a Otorrinolaringología y 4 a cirugía general. Si hacemos el mismo ejercicio que en el caso de las consultas, si de la espera media quirúrgica del CHN eliminamos el efecto de la lista de trauma, se rebaja la cifra de 109 días a 87 y si eliminamos también otorrinolaringología y cirugía general, bajaría hasta 78, con un incremento de sólo 18 días sobre julio de 2011.

Respecto a la actividad en relación con los recursos humanos disponibles, es de destacar servicios como cirugía cardíaca, que incrementa su rendimiento un 80% con los mismos profesionales, o cirugía torácica que la incrementa un 18% al igual que neurocirugía, un 17%. En el otro lado de la balanza, Traumatología, reduce su actividad, tanto en consultas como en cirugía, en casi un 20%, con un descenso en recursos humanos de únicamente el 2%.

Y si repasamos las tres patologías que dijimos desde el principio de legislatura que íbamos a priorizar: oncología, cirugía cardíaca y cirugía torácica, vemos que la lista no sólo no ha crecido sino que ha descendido de una forma muy significativa:

		Julio 2012	Enero 2013	Julio 2013
Cirugía vascular	Días	0	1	0
	Personas	3	1	3
Cirugía cardíaca	Días	28	43	31
	Personas	72	79	44
Oncología	Días	13	11	8
	Personas	77	69	53

Una vez terminado el análisis de los centros las conclusiones que podemos extraer son varias:

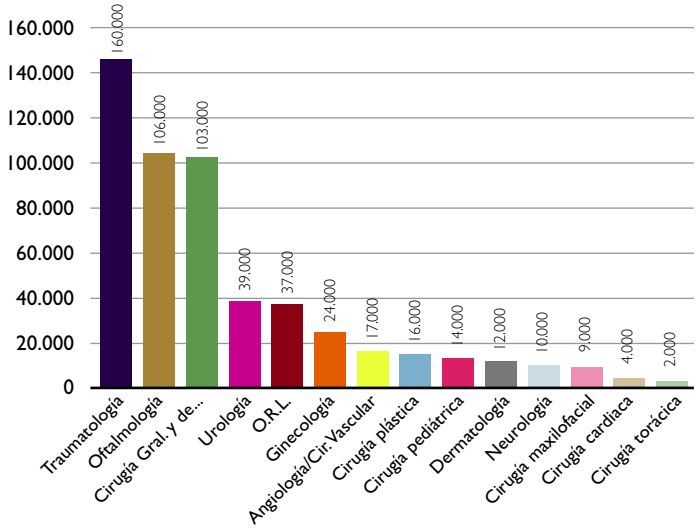
La primera es que la priorización está funcionando y los procesos que más gravedad revisten o que pueden causar una mayor preocupación están siendo vistos con una espera media muy buena. Esta priorización no es un procedimiento administrativo sino clínico, por lo que son los propios profesionales sanitarios los que establecen los procesos o patologías que deben ser atendidos con mayor rapidez. Es muy importante para todos nosotros tener la garantía de que los procesos prioritarios por su gravedad están siendo vistos en unos plazos de tiempo mucho más que aceptables, como hemos tenido ocasión de comprobar.

La segunda es que no todos los centros se comportan de la misma manera. Lo hemos comprobado por ejemplo en el caso de Estella. Los datos de lista de espera media no hacen diferencias entre centros, y mucho menos entre servicios, pero la realidad es que hay importantes diferencias entre unos y otros y que no todos suben la lista de espera. Es necesario por tanto destacar el buen hacer de una gran cantidad de profesionales que con gran esfuerzo están gestionando la demanda de sus servicios y la lista de espera de cada momento, incrementando incluso la actividad con los mismos recursos. Al considerar las medias en la falta de accesibilidad en el Sistema no se delimitan los lugares donde estos problemas son reales.

Por centros, es en el Complejo Hospitalario de Navarra donde nos encontramos con el mayor problema. Y creemos que se debe tener en cuenta a la hora de valorar los resultados el proceso de unificación de los distintos servicios médicos en el que se está trabajando. Este proyecto de unificación supone una gestión del cambio importantísima que conlleva, necesaria y transitoriamente, que la asistencia se vea resentida. Sabemos que hasta que no se culminen las revisiones de los procedimientos, el establecimiento de los nuevos circuitos, la consolidación de los equipos, etc, pasará un tiempo en el que los servicios serán menos efectivos como paso previo y necesario para una mayor eficiencia. Esta es una de las consecuencias no deseadas de un proceso de cambio organizativo como en el que está inmerso el CHN.

Nuestra misión es tratar de acelerarlo, pero debemos ser conscientes de ello al valorar la actividad asistencial. Durante el último año se ha producido en algunas especialidades un importante descenso de actividad contando con los mismos recursos, debido, en muchos casos, a la razón expuesta. Es crucial para nosotros que seamos capaces de recuperar la actividad que realizaban con anterioridad a iniciar el proceso de unificación y lograr el incremento previsto una vez haya culminado el mismo, y en eso está centrado en estos momentos el nuevo equipo de dirección del CHN.

Determinados servicios tienen un cuello de botella importante que nos está lastrando la lista de espera. Es el caso, por ejemplo, de Traumatología. Según los datos proporcionados por el Ministerio de Sanidad hace escasos días, más de 166.000 personas están esperando una intervención quirúrgica de traumatología en nuestro país convirtiéndose esta especialidad en la que más lista de espera genera. En Navarra también hemos comprobado esta circunstancia, a la que hay que añadir que aquí este servicio ha pasado por un proceso de unificación especialmente complejo.



El nuevo equipo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y especialmente el del Complejo Hospitalario de Navarra, es muy consciente de la dificultad que supone atajar la lista de espera sin recurrir a los programas extraordinarios y tratando de incidir en la productividad ordinaria, en la demanda y en otros instrumentos como pueden ser la depuración administrativa o el establecimiento de unas determinadas normas de programación y funcionamiento de las consultas de atención especializada.

Son varias las medidas que ya tenemos identificadas y que vamos a poner en marcha. Concretamente en el área quirúrgica tenemos preparadas cinco:

Por un lado, el análisis pormenorizado de los servicios quirúrgicos revela la necesidad de llevar a cabo una depuración y control administrativo de casos que sesgan la situación real de la lista de espera, especialmente en cirugía plástica, ginecología, oftalmología, ORL, urología y cirugía general. Para ello, se va a celebrar una reunión entre la Subdirección Quirúrgica y los Jefes de Servicio o Sección que conllevará, además, un seguimiento mensual sobre el avance en la implantación de las medidas que se adopten.

Se ha revelado la necesidad de un control de la programación y de los rendimientos quirúrgicos en algunos servicios, concretamente en los cinco que más lista de espera presentan, por lo que se va a proceder a efectuar un mayor control en las sesiones de programación semanales. Se evaluará sistemáticamente la gestión de la capacidad disponible (programación y utilización de recursos clave como los quirófanos). Los subdirectores quirúrgicos trabajarán en equipo con herramientas comunes como la lista de espera unificada. La programación quirúrgica semanal dará prioridad a los pacientes por su gravedad y después por su antigüedad en la lista de espera. Y los servicios revisarán los procesos clínicos para mejorar la gestión de flujos de pacientes.

Se va a vigilar más estrechamente el cumplimiento de la Ley Foral de Garantías y las especialidades que se encuentren fuera de los plazos establecidos por la misma para poder reajustar la programación en consecuencia.

Y se va a mejorar la accesibilidad, especialmente en cirugía plástica, ORL y cirugía general de mama y coloproctología. Para ello se va a proceder a la apertura de un quirófano al día en jornada ordinaria de tarde en el hospital B (Virgen del Camino) desde el 16 de septiembre hasta el 20 de diciembre a la vez que se mantienen las dos líneas quirúrgicas de tarde que ya están funcionando en el bloque quirúrgico del Hospital A (Hospital de Navarra).

Por otro lado, y en lo que respecta a la actividad de consultas:

El análisis se va a centrar en los servicios en los que se ha producido un descenso de la actividad, y en especial en los que tienen un mayor impacto en la lista de espera y en días de demora. La Dirección del CHN va a llevar a cabo con todos ellos la planificación de consultas de todas las especialidades a tres meses y el seguimiento y control de rendimientos potenciando las consultas de enfermería, la INP y la elaboración de los protocolos de coordinación entre Atención Primaria y Especializada."

Con la recepción de esta información, y sin perjuicio de seguir comprobando la evolución de los tiempos de espera en el futuro, se procedió a poner fin a la actuación.

3.2.18. Situación del embalse de Yesa, por una posible inestabilidad de la presa, debida a las obras de recrecimiento.

Destinataria: Defensora del Pueblo de España.

Materias: Obras públicas. Conservación y mantenimiento. Supervisión de la obra.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

La institución solicitó a la Defensora del Pueblo de España que valorara incoar una actuación de supervisión acerca de la situación de la presa y el embalse de Yesa, ubicada la primera en Navarra, y el segundo en territorios de Navarra y Aragón.

La situación empezaba a ser alarmante, sobre todo tras la intervención de un geólogo y profesor de la Universidad de Zaragoza en las Cortes de Aragón, en la cual se habría alertado sobre la posible inestabilidad de la presa por obras de recrecimiento del embalse y el deslizamiento de la ladera derecha. El profesor señaló incluso que era conveniente evacuar la localidad de Sangüesa (con más de 5.000 habitantes).

Al ser el embalse de Yesa una obra pública del Estado, la institución puso estos hechos en conocimiento de la Defensora del Pueblo de España para que iniciara la correspondiente investigación y, de verlo oportuno, incoara una actuación de supervisión acerca de dicho asunto ante la Administración del Estado titular de las obras.

La Defensora del Pueblo de España nos informó que se había dirigido a la Confederación Hidrográfica del Ebro, resaltando la gravedad y relevancia de los intereses afectados, y solicitándole la remisión de información que permitiese conocer las circunstancias que hicieron necesario el desalojo de viviendas, los trabajos que se estaban realizando para frenar el deslizamiento de la ladera y el plazo en el que

previsiblemente podrían ocuparse de nuevo las viviendas en condiciones seguras.

La Confederación Hidrográfica del Ebro remitió la siguiente información:

*"**A. Descripción de los acontecimientos acaecidos**.*

El 12 de diciembre de 2000 fueron adjudicadas las obras del Recrecimiento del Embalse de Yesa (Navarra), comenzando las mismas el 2 de mayo de 2001 y siendo el plazo actual de finalización el 30 de septiembre de 2016.

Como consecuencia de la auscultación instalada en las inmediaciones del embalse, en verano de 2012 se detectaron síntomas de movimiento en algunos de estos sensores de auscultación lo que motivó, de manera preventiva, la paralización de las obras de excavación de la presa y la intensificación de la auscultación.

Estos movimientos se fueron incrementando -posiblemente debido a las intensas precipitaciones registradas de forma continuada desde octubre de 2012-, y motivaron que el 21 de diciembre de 2012, el Presidente de la Confederación Hidrográfica del Ebro solicitase a la Directora General del Agua, autorización inmediata para el inicio de las obras de emergencia para la mejora de la ladera del estribo derecho de la Presa de Yesa (Navarra y Zaragoza), y la urgente habilitación de un crédito de diez millones de euros (10.000.000,00€) para el abono de las mismas, por estimar que procedía su consideración de emergencia, en aplicación del artículo 113 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

La evolución del movimiento de la ladera obliga a la Confederación Hidrográfica a remitir el 7 de febrero de 2013 un informe técnico al Gobierno de Navarra, en el que se concluye que el último incremen-

to de movimiento detectado supone un riesgo de daños estructurales graves en las edificaciones de las urbanizaciones "Mirador de Yesa" y "Lasaitasuna" que puede ocasionar afección directa a las personas.

El 8 de febrero de 2013 el Ayuntamiento de Yesa (Navarra), en el ejercicio de sus competencias de protección civil y disciplina urbanística recogidas en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, emitió una resolución en la que notificaba a los propietarios el desalojo de todas las viviendas (19) de la urbanización "Mirador de Yesa" y de algunas de las viviendas (44) de la urbanización Lasaitasuna, a causa de los movimientos geológicos que se habían detectado en la ladera donde están ubicadas las viviendas. Esta resolución fijaba un plazo para el desalojo que expiró el lunes 11 de febrero.

El 7 de febrero de 2013, la Secretaría de Estado de Medio Ambiente autoriza la ejecución de las obras para la mejora de la ladera del estribo derecho de la Presa de Yesa (Navarra y Zaragoza), declarándolas de emergencia, por importe máximo de 10.000.000,00€. En consecuencia, este mismo día se inician los trabajos de la obra de emergencia que se vienen desarrollando ininterrumpidamente hasta el momento.

Las obras de emergencia ejecutadas a la fecha del informe han consistido en la excavación de 500.000 m3 de material de la ladera situado por encima de las urbanizaciones y su traslado a vertedero y la formación de un terraplén en el pie de 30.000 m3 para ralentizar el movimiento.

La situación actual es que el movimiento de la ladera ha ido disminuyendo a medida que se excavaba, hasta prácticamente anularse, tal y como refleja el sistema de auscultación instalado. No obstante, y de conformidad con la normativa vigente, los trabajos de estabilización deberán continuar hasta alcanzar el factor de seguridad preceptivo.

Respecto al plazo de la reocupación de las viviendas, y de conformidad con la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que determina como competencias municipales la protección civil, ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística, la promoción y gestión de viviendas, etc., así como por la Ley Foral 6/1999, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, habrá de ser el propio Ayuntamiento de Yesa el que en el ejercicio de sus competencias, determine el momento de reocupación.

En la Confederación Hidrográfica constan varias peticiones de información relativas a la ladera derecha de Yesa remitidas por personas, organizaciones e instituciones afectados por el movimiento de la ladera derecha de Yesa: peticiones del Ayuntamiento de Yesa de fechas 25 de febrero, 11 de y 8 de abril de 2013; petición del representante de la comunidad de propietarios Lasaitasuna de Yesa de 7 de marzo de 2013; petición de 18 de abril de 2013 de la Urbanización Mirador de Yesa. Del informe recibido se desprende que todas las peticiones de información han sido atendidas.

Asimismo, en dicho informe se comunica que semanalmente, concretamente los viernes, y desde el 15 de febrero, la referida Confederación Hidrográfica remite al Ayuntamiento de Yesa información detallada de la evolución de los puntos de observación topográfica instalados en la ladera, información que le consta está a disposición de los afectados e interesados.

B) Respecto al contenido de la información solicitada.

La Confederación Hidrográfica del Ebro ha recibido varias solicitudes de información de distintos afectados que coinciden en su literalidad, cuya presunta falta de atención motivó el inicio de actuaciones por parte de esta Institución. Estas solicitudes hacen mención a los siguientes documentos que se resumen a continuación:

1. *Soporte documental y listado en papel de todas las lecturas de los inclinómetros colocados para la auscultación de la presa y las laderas vertientes al vaso del embalse de Yesa.*

2. *Soporte documental y listado en papel de todas las lecturas de los piezómetros colocados para la auscultación de la presa y las laderas vertientes al vaso del embalse deYesa.*

3. *Todas la lecturas, ofrecidas por los hitos topográficos de las laderas izquierda y derecha vertientes al vaso del embalse de Yesa.*

4. *Cualesquiera informes escritos de análisis de los resultados obtenidos en las campañas de lecturas citadas en los tres ordinales precedentes.*

5. *Cualesquiera informes o análisis de estabilidad de las laderas vertientes al vaso del embalse de Yesa desde el comienzo de las obras del recrecimiento de la presa hasta la actualidad.*

6. *Memoria justificativa de los trabajos de excavación, inyección de cemento e investigaciones realizadas en las laderas vertientes al vaso del embalse.*

7. *Informe escrito de análisis de los resultados obtenidos en los trabajos de investigación que han quedado citados en el precedente.*

8. *Memoria o informe escrito sobre el desalojo de las urbanizaciones situadas en la ladera derecha vertiente al vaso del embalse.*

9. *Cualesquiera informes escritos realizados por esa Administración o para esa Administración sobre la consideración del recrecimiento de la presa de Yesa como la solución para los problemas de deslizamiento de las laderas vertientes al vaso del embalse.*

10. *Cualesquiera informes escritos realizados por esa Administración o para esa Administración sobre las implicaciones que los deslizamientos detectados en las laderas vertientes al vaso del embalse tengan o puedan tener sobre la estabilidad y seguridad de la actual presa de Yesa.*

Una vez examinada la solicitud epigrafiada la Confederación Hidrográfica del Ebro informa lo siguiente:

Respecto a los puntos 1, 2, 3 la Confederación adjunta al informe un CD, cuya copia se acompaña, con los ficheros de la información disponible relativa a datos inclinométricos, piezométricos y topográficos de las laderas.

Respecto a los puntos 4 y 7, al tratarse de datos inconclusos o en fase de elaboración o informe, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Directiva 2003/4/CE, relativa al acceso del público a la información medioambiental, una vez concluidos los mismos se procederá a ponerlos en conocimiento de los interesados.

Respecto al punto 5, relativo a los informes o análisis de estabilidad de las laderas vertientes al vaso del embalse de Yesa, se ha puesto a disposición del solicitante en la empresa Aragonesa de Reproducciones Gráficas, S.A., sita en C/ Sanclemente, 25. 50001 Zaragoza, durante el plazo de un mes, los documentos que se enumeran a continuación, para que se puedan copiar cuantas partes consideren oportunas:

Anejo n° 4 "estudio geológico-geotécnico y de materiales" de la memoria DEL PROYECTO modificación n° 3 de las obras de recrecimiento del embalse de Yesa sobre el río Aragón, adenda con medidas correctoras del impacto ambiental y plan de restitución territorial de su entorno (Navarra y Zaragoza).

Anejo n° 4 "estudio geológico-geotécnico" DEL PROYECTO obras complementarias n° 1 del proyecto de recrecimiento del embalse de Yesa

sobre el río Aragón, adenda con medidas correctoras del impacto ambiental y plan de restitución territorial de su entorno (Navarra y Zaragoza).

Proyecto de mejora de condiciones en laderas del embalse de Yesa recrecido.

Convenio de colaboración entre el Ministerio de Medio Ambiente y el ilustre Colegio Oficial de Geólogos, estudio de la ladera derecha.

Respecto al punto 6, señalar que al tratarse de una obra de emergencia de las contempladas en el artículo 113 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, los trabajos deben ir redefiniéndose conforme se avanza con la ejecución de las actividades.

Respecto al punto 8 relativo a informe escrito sobre el desalojo de las urbanizaciones, se adjunta en formato digital, el Informe de 7 de febrero de 2013 titulado "Informe al Gobierno de Navarra sobre los movimientos detectados en la margen derecha de la cerrada y propuesta de actuación", que sirvió de base para que las autoridades competentes declarasen el desalojo de los propietarios de las viviendas.

Respecto a los puntos 9 y 10, la Confederación Hidrográfica del Ebro indica que se trata de documentos cuya existencia no consta".

A juicio de la Defensora del Pueblo de España, del informe recibido se desprendía que, una vez detectada la gravedad de la situación, la Confederación Hidrográfica del Ebro había actuado diligentemente, adoptando las medidas necesarias para que se ejecutasen las obras de contención del deslizamiento de la ladera derecha del embalse de Yesa por el procedimiento de emergencia. Indicaba, asimismo, que los escritos que había recibido de distintos afectados, en los que solicitaba su actuación, se referían en todos los casos a la falta de información de la Confederación Hidrográfica del Ebro sobre los aspectos técnicos a los

que se ha hecho referencia en el apartado B de este escrito y el informe de la Confederación Hidrográfica del Ebro parece poner de relieve que está facilitando a las Administraciones interesadas y a los ciudadanos afectados la máxima información posible con la mayor transparencia, manteniendo actualizada la información que suministra al Ayuntamiento de Yesa, de modo que los afectados pueden, a través del Ayuntamiento, conocer la evolución semanal de los trabajos realizados para la contención de los movimientos de la ladera.

A la vista del informe remitido por la Confederación Hidrográfica del Ebro, la Defensora del Pueblo de España comunicó que daba por finalizadas sus actuaciones. Con su cierre, se procedió a dar por concluida la actuación por parte de esta institución.

3.2.19. Retrasos en la convocatoria de becas.

Administración competente: Departamento de Educación.

Materia: Educación. Becas. Demora en la respuesta a las solicitudes.

Actuación: Supervisión de la actuación administrativa.

Esta institución tuvo conocimiento, a través de diversas publicaciones, que un número muy elevado de universitarios todavía no había recibido respuesta a sus solicitudes de becas, presentadas al Departamento de Educación del Gobierno de Navarra.

A este respecto, las noticias señalaban que el plazo de presentación de solicitudes de la convocatoria se cerró el pasado mes de octubre de 2012 y que, a pesar de ello, dicha convocatoria todavía no había sido resuelta. Se indicaba que esta demora se aparta del precedente de años anteriores, en los que la resolución y los posteriores pagos solían producirse, respectivamente, en los meses de abril y de mayo del curso correspondiente.

Por ello, esta institución solicitó información al Departamento de Educación sobre el estado de la convocatoria y las medidas que se hubieren adoptado o fueran a adoptarse para corregir la demora denunciada.

El Consejero de Educación comunicó que, por Resolución 531/2013, de 6 de junio, del Director General de Recursos Educativos, se resolvió provisionalmente la convocatoria general de becas y ayudas, y que se estaba tramitando la resolución por la que se abonaba el primer pago correspondiente a dicha convocatoria, por lo que el abono se realizaría en un breve plazo.

A la vista de la información transmitida, que se confirmó a los días, se puso fin a las actuaciones.

3.2.20. Dificultad para acceder a viviendas de protección oficial en régimen de alquiler.

Administración competente: Departamento de Fomento.

Materia: Vivienda. Dificultad de acceso a vivienda. Viviendas de protección oficial. Régimen de alquiler.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Varios ciudadanos especialmente afectados por la crisis económica, pusieron de manifiesto, a través de quejas y de consultas, la dificultad que encontraban para acceder a las viviendas protegidas en régimen de alquiler, e, incluso, para mantenerse en ellas con arreglo a las condiciones económicas que se les exigen.

Las quejas exponían que, este problema, incidían factores como:

- Un posible desajuste entre la oferta y la demanda.

- Un posible desfase del precio de los alquileres protegidos, por comparación con la evolución del mercado.

- Una exigencia de requisitos excesivamente gravosos para poder acceder a las viviendas protegidas en alquiler.

- Un posible desfase temporal entre la realidad económica que se tiene en cuenta a efectos de la concesión de subvenciones al alquiler y la actual, por la valoración de los ingresos correspondientes a dos ejercicios atrás.

La institución solicitó información al Departamento de Fomento sobre los aspectos o problemas señalados, y le instó a que expresara su criterio exponiendo las actuaciones o medidas que hubiera adoptado en el último año o que tuviere previsto adoptar próximamente al respecto.

El Consejero de Fomento emitió un informe en el que relacionaba:

- El análisis de la oferta y demanda de viviendas protegidas en régimen de alquiler.

- El precio de los alquileres protegidos.

- Una revisión del Decreto Foral 4/2006 que regulaba la cuantía de las subvenciones por alquiler de vivienda protegida.

- Los ingresos mínimos exigidos para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento y otras exigencias.

- El posible desfase temporal entre la realidad económica que se tiene en cuenta a efectos la concesión de subvenciones al alquiler y la actual, por la valoración de los ingresos correspondientes a dos ejercicios más.

Por último, comunicó las medidas adoptadas y que se tenía previsto adoptar, como eran:

a) El mantenimiento de los precios de alquiler de las viviendas protegidas durante los años 2012, 2013 y 2014.

b) Una rebaja de un 16% del precio de alquiler de las viviendas gestionadas por NASUVINSA.

c) La asunción por parte de NASUVINSA del pago de la contribución urbana en el alquiler de las viviendas que gestione.

d) La adjudicación, ya realizada, de 490 viviendas protegidas nuevas en régimen de arrendamiento, a las que habría que sumar las 385 previstas que se adjudicaran en los dos próximos años.

e) El mantenimiento de las subvenciones por alquiler de vivienda protegida.

f) La subvención a los inquilinos de viviendas protegidas que decidan sus promotores destinar temporalmente al arrendamiento por falta de compradores.

A la vista del informe, se puso fin a la actuación, sin perjuicio de insistir en la necesidad de que el Departamento de Fomento continuase estudiando y adoptando medidas que favorecieran el acceso a tales viviendas protegidas en régimen de alquiler, y, muy especialmente de aquellas personas que se encuentran en situación de dificultad económica, con el fin de procurar garantizar el derecho constitucional a la vivienda.

3.2.21. Diferencia para asumir el coste de financiación de las escuelas infantiles por parte de los ayuntamientos, en función de si los usuarios están empadronados o no en el municipio.

Administración competente: Departamento de Educación.

Materia: Escuelas infantiles. Régimen de financiación.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

La institución tuvo conocimiento, a través de algunas quejas, del problema surgido a algunos usuarios de escuelas infantiles que habían tenido que abonar unos costos añadidos por encima de los que abonaban el resto de usuarios, en función de la decisión de determinados ayuntamientos de no asumir el coste del módulo correspondiente a los niños matriculados en sus escuelas infantiles no empadronados en el municipio.

La institución consideró este criterio como contrario a la legalidad, por cuanto, la condición de vecinos, por sí sola, no constituye una diferencia racional jurídica suficiente para dar un distinto tratamiento a los usuarios de los servicios públicos de los municipios.

Con la finalidad de conocer con mayor grado de detalle esta situación, se solicitó al Departamento de Educación que le informara sobre la cuestión expuesta.

En su respuesta, el Consejero de Educación emitió el siguiente informe:

“El Departamento de Educación, conforme a lo establecido en el apartado 1, artículo 12 del Decreto Foral 28/2007, de 26 de marzo, por el que se regula el primer ciclo de Educación Infantil en la Comunidad Foral de Navarra, establece para cada curso los requisitos de admisión en las Escuelas Infantiles de titularidad pública.

Al ser de titularidad municipal la mayoría de las Escuelas Infantiles públicas, el Departamento de Educación mantiene una estrecha colaboración con la Federación Navarra de Municipios y Concejos, atendiendo en lo posible las sugerencias e indicaciones que, sobre normativa y otros aspectos relativos a las Escuelas Infantiles, efectúa dicho organismo.

En fecha 27-1-2012, la Federación Navarra de Municipios y Concejos trasladó a este Departamento un acuerdo de la Comisión Ejecutiva en el que por unanimidad se acordaba solicitar al Departamento de Educación la incorporación a la normativa de admisión en los centros de 0 a 3 años, la obligación por parte de las familias de aportar, en el momento de la inscripción, justificación de la financiación del porcentaje que correspondía pagar al Ayuntamiento en que figuraran empadronados, en la citada fecha, un 25% del módulo de financiación. En dicho acuerdo se contemplaba la opción de que la financiación fuera a cargo del Ayuntamiento de residencia o de la propia familia.

El citado acuerdo, originado por la negativa de algunos Ayuntamientos a cumplir los acuerdos económicos firmados con otros Ayuntamientos receptores de niños, se incorporó como un requisito más de admisión para el curso 2012/2013, incluyéndose también entre los requisitos de admisión para el curso 2013/2014.

Dicho acuerdo se incorporó a la normativa de admisión en base a las siguientes consideraciones:

La Federación Navarra de Municipios y Concejos que unánimemente nos plantea tal solicitud representa a la mayor parte de municipios de Navarra.

La libertad de los Ayuntamientos para solicitar, o no, la justificación de compromiso de pago.

La consideración de que iban a ser los Ayuntamientos de residencia de los niños quienes se hicieran cargo de la parte del módulo correspondiente, lo que se podía considerar más que una carga económica adicional para las familias, un acuerdo entre Ayuntamientos, precisamente el que nos demandó y auspiciaba la FNMC.

El curso pasado fueron muy pocos los Ayuntamientos que exigieron el justificante de compromiso de pago, comprometiéndose, en la mayoría de los casos, a abonar el importe correspondiente el Ayuntamiento de residencia. Es de reseñar que, hasta la fecha, no se ha recibido en este Departamento queja alguna de las familias. No obstante, la actual situación económica ha podido originar que este curso sean más los Ayuntamientos que exijan el compromiso de pago y quizás menos los que se comprometan a pagar. No nos consta.

En consecuencia, el Departamento de Educación, trasladará a la Federación Navarra de Municipios y Concejos, la conveniencia de revisar y, en su caso, modificar la normativa de admisión para el curso 2014/2015, así como de instar a los Ayuntamientos a llegar a acuerdos que procuren una distribución equitativa de la carga económica tanto para los Ayuntamientos titulares de Escuelas Infantiles como para los del lugar de residencia de los niños que accedan a dichas Escuelas. Y ello además, para evitar que pueda haber Ayuntamientos que no quieran o decidan no invertir en la creación o mantenimiento de una dotación tal, resultando insolidarios con aquéllos que sí lo hacen y, además de acoger a no residentes, asumen el gasto que les supone la admisión en sus centros".

A la vista del informe, la institución consideró oportuno recomendar al Departamento de Educación que adoptara las medidas tendentes a evitar que la circunstancia de la vecindad administrativa o empadronamiento en uno y otro municipio incida en la obligación de pago de los usuarios, y por tanto, en la contraprestación a abonar por el uso de un mismo servicio.

El Departamento comunicó que su intención es trasladar a la Federación Navarra de Municipios y Concejos la conveniencia de establecer medidas que permitan que el principio de igualdad se cumpla en todos sus términos, y que todos los municipios contribuyan en función de grado de utilización del servicio por los vecinos.

Con la aceptación de la recomendación formulada, se puso fin a la actuación.

3.2.22. Demora del Ministerio de Fomento en dar de alta expedientes de reintegro de cantidades indebidamente percibidas.

Destinataria: Defensora del Pueblo de España.

Materia: Bienestar social. Ayudas. Renta de emancipación.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Una ciudadana, perceptora de la renta de emancipación, y que durante un tiempo superó los ingresos máximos para recibir dicha ayuda, formuló una queja en la institución por la demora del Ministerio de Fomento en dar de alta los expedientes de reintegro de las cantidades indebidamente percibidas con los intereses de demora correspondientes. Eso le supuso graves perjuicios económicos, a causa de tales retrasos imputables exclusivamente al Ministerio de Fomento, en cuanto generaban una cuantía mayor a devolver en concepto de intereses de demora.

La institución inició una actuación de oficio y puso estos hechos en conocimiento de la Defensora del Pueblo de España, para que, si lo estimara pertinente, iniciara la correspondiente investigación y formulara al Ministerio de Fomento las oportunas recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, en relación con las prácticas descritas.

Con fecha 6 de febrero de 2014, la Defensora del Pueblo comunicó que solicitaba información al Ministerio de Fomento.

3.2.23. Modificación de las condiciones de financiación de medicamentos para patologías graves o crónicas.

Administración competente: Defensora del Pueblo de España.

Materia: Salud. Financiación de medicamentos. Aportación del usuario. Prestación farmacéutica. Copago farmacéutico. Cartera Básica de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia, por la que se procede a modificar las condiciones de financiación de medicamentos incluidos en la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

La institución se dirigió a la Defensora del Pueblo de España para darle cuenta de que se había publicado en el Boletín Oficial del Estado número 225, la Resolución de 10 de septiembre de 2013, de la Dirección General de Cartera Básica de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia, por la que se procedía a modificar las condiciones de financiación de medicamentos incluidos en la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud, mediante la asignación de aportación del usuario. Dicha Resolución produciría efectos a partir del día 1 de octubre de 2013.

La Resolución contenía un listado de medicamentos para patologías graves o crónicas, que por su perfil de seguridad estaban sometidos a reservas singulares consistentes en su dispensación a pacientes no hospitalizados por los servicios de farmacia de los hospitales en lugar de por las oficinas de farmacia, es decir, eran medicamentos de dispensación hospitalaria.

Hasta la resolución, tal dispensación era gratuita, pero, a partir de la entrada en vigor de dicha resolución, dichos medicamentos quedaban sometidos a copago por parte del usuario.

Esta media causó rechazo en un amplio sector de entidades y colectivos de profesionales sanitarios, así como de entidades representantes de pacientes afectados, considerando injusta la medida y errónea.

Consideraban que la carga económica añadida por esta medida puede suponer un peligro para el estado de salud de esas personas y, por ello, lesionar su derecho constitucional a la protección de la salud. Además, puede suponer una desconsideración por parte del estado social hacia un sector de personas muy vulnerables por su padecimiento de enfermedades crónicas graves.

Desde el punto de vista administrativo, la medida ahorraba una cantidad económica muy inferior a la que costaba su implantación, ya que las farmacias hospitalarias no estaban preparadas, ni tenían medios técnicos para implantar la medida de copago. Consideraban que el ahorro económico que supondría esta medida era insignificante, o cuando menos, menor, en relación con el perjuicio que causaría a los pacientes.

Además, la institución tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de que ocho Comunidades Autónomas habían declarado que no aplicarían el copago a partir del 1 de octubre de 2013. Cuatro de ellas (Asturias, País Vasco, Canarias y Andalucía) se oponían radicalmente al copago y habían declarado su intención de acudir a los tribunales de justicia para paralizar el copago. Otras tres Comunidades Autónomas (Valencia, Aragón y Extremadura) habían declarado que no podrían aplicar la medida por razones logísticas. El Gobierno de Navarra también se había mostrado contrario a la medida y había declarado su intención de buscar “alternativas” para mitigar los efectos negativos del nuevo copago.

De lo anterior, la institución infirió que, de facto, por unas u otras razones, la medida de copago se podría implantar y aplicar en solo algunas Comunidades Autónomas, con lo que ello provocaría un trato desigual a los pacientes según su residencia en una u otra Comunidad Autónoma.

Por ello, esta institución trasladó las anteriores consideraciones a la Defensora del Pueblo, así como la preocupación al respecto, para que, si lo estimaba pertinente, formulase al Ministerio de Sanidad la recomendación o sugerencia de que estudiase la conveniencia de derogar la Resolución citada y no aplicar la medida de copago.

Con fecha 21 de octubre de 2013, la Defensora del Pueblo de España remitió un escrito informando que, valorados los elementos fácticos y jurídicos, no compartían la preocupación que expresamos en nuestro escrito sobre las negativas consecuencias que arrastraría la aplicación de la Resolución, por lo que no estimaba conveniente proponer al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, la derogación de dicha Resolución. Asimismo, informaba que había decidido iniciar las actuaciones informativas con el referido Ministerio para conocer si se han dado pasos concretos para consensuar con todas las Administraciones sanitarias el modelo de implantación del copago en la dispensación hospitalaria.

Con la información dada, se procedió al cierre de la actuación.

3.2.24. Sistema de copago de la prestación farmacéutica ambulatoria.

Administración competente: Defensora del Pueblo de España.

Materia: Salud. Copago. Sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud. Garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

Actuación: Sugerencia normativa.

La institución inició una actuación de oficio a raíz del Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud, el cual introdujo importantes cambios en la prestación farmacéutica.

La modificación más trascendente era el nuevo sistema de "copago" de la prestación farmacéutica ambulatoria, que introdujo, añadiendo a la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, el artículo 94 bis.

Conforme a este nuevo artículo, la aportación que han de hacer todos los pacientes, activos y pensionistas, pasaba a ser proporcional a su nivel de renta, con arreglo a unos porcentajes. Estos porcentajes estaban sujetos a unos "topes" máximos, a partir de los cuales, las aportaciones que excediesen esas cantidades eran objeto de reintegro por la Comunidad Autónoma correspondiente con una periodicidad máxima semestral. Pero esos límites solo benefician a pensionistas enfermos crónicos, por lo que no alcanzan a personas sin ingresos o con ingresos muy bajos.

A través de algunas quejas, la institución pudo comprobar que muchas personas no encajan en alguno de los supuestos de exención y que, por tanto, debían realizar la aportación económica que les correspon-

de según su nivel de renta. Sin embargo, tienen serias dificultades para hacer esa aportación económica del 40% del coste del medicamente, e incluso no pueden hacerla, al carecer de ingresos propios y no percibir ayuda o prestación económica alguna por parte de las Administraciones públicas.

A juicio de la institución, quedaba afectada la efectividad del derecho constitucional a la protección de la salud en la parte en que el paciente debe acceder a la medicación indicada en la asistencia médica prestada, no pudiendo subordinarse sin más a una aportación económica de los pacientes según su nivel de renta. Cuando la aportación económica supone, o puede conllevar, una barrera inaccesible al acceso a la medicación necesaria, entonces se violenta el derecho constitucional a la protección de la salud.

Además, esta medida también podría suponer una vulneración del derecho fundamental a la integridad física por los efectos perniciosos derivados de la no medicación. En estos casos, la aportación económica debe ceder frente a la efectividad de los derechos constitucionales.

Por todo ello, desde esta institución se trasladó dicha información a la Defensora del Pueblo de España para que, si lo viera conveniente, recomendar al Ministerio de Sanidad que estudiara la conveniencia de proponer una modificación del artículo 94 bis de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, con el fin de que quedaran exentas de tal aportación las personas carentes de ingresos económicos o por debajo de un umbral que se fije y que materialmente no puedan asumir esa carga.

La Defensora del Pueblo informó que, con fecha 10 de julio de 2013, dirigió al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, una recomendación en el sentido apuntado por esta institución de promover una modificación normativa que introdujera una exención a favor

de estas personas, aunque con algunas variaciones respecto al criterio de referencia para determinar la capacidad económica, y que con fecha 26 de septiembre reiteró dicha recomendación, sin que hasta la fecha hubiera recibido contestación del citado Ministerio.

3.2.25. Tarifas a abonar por los usuarios de escuelas infantiles de municipios que han formalizado convenios con el Departamento de Educación.

Administración competente: Departamento de Educación.

Materia: Escuelas infantiles. Tarifas.

Actuación: Sugerencia normativa.

La institución tuvo conocimiento, a través de una queja, de la situación que se estaba dando con algunos usuarios de escuelas infantiles a la hora de abonar las tarifas, por cuyo pago se sentían injustamente discriminados.

Solicitada información al Ayuntamiento de Pamplona, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que el proceso de admisión correspondiente al curso 2013-2014 venía regulado por la Resolución 30/2013, de 28 de enero, del Departamento de Educación, en cuyo punto 8 se especificaba que "las tarifas se aplicarán de acuerdo con lo establecido en la normativa del Departamento de Educación reguladora de las tarifas de las familias para el curso 2013/2014". A su vez, la Orden Foral 21/2013, de 22 de febrero, del Consejero de Educación, estableció las tarifas mensuales que debían abonar las familias para la escolarización en los centros de primer ciclo de Educación Infantil de titularidad municipal, financiados mediante convenios con el Departamento de Educación para el curso 2013/2014, de conformidad con las bases que se estipulan en el Anexo I de la misma.

En caso de separación o divorcio, la base cuarta, punto tercero, del Anexo I, dispuso que se tendría en cuenta la declaración de la renta o los ingresos del progenitor que ostentase la guarda y custodia del niño o niña, añadiendo a su base imponible la cantidad económica anual estipulada en la sentencia. Por tanto, dicha base cuarta del Anexo I contemplaba incrementos en la renta, pero no preveía ningún tipo de reducción en el cálculo de las rentas en razón de las cantidades que los progenitores, o alguno de ellos, habían de satisfacer en caso de separación o divorcio, si no tenían la guarda y custodia. Y resultaba que los Ayuntamientos que habían formalizado el correspondiente convenio con el Departamento de Educación venían obligados a aplicar la normativa citada, careciendo de margen de maniobra para decidir tarifas diferentes en razón de particulares circunstancias familiares.

Ante esta realidad, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno resaltar que el hecho de que la citada Orden Foral no contemplase situaciones como la de la familia de la autora de la queja, en la que su marido tenía que abonar mensualmente a su ex-esposa, en concepto de pensión por alimentos, la cantidad de 580 euros, provocaba o podía provocar un tratamiento y una situación de desigualdad respecto de otras familias con unos ingresos similares a los de la familia de la autora de la queja y con tres hijos en común, ya que estas se benefician de una tarifa en la misma escuela infantil notablemente inferior, siendo, sin embargo, los gastos por los tres hijos, convivan o no en la unidad familiar, similares.

La institución consideró que deberían tenerse en cuenta decrementos en la renta por pensión de alimentos, a efectos del cálculo de las rentas familiares y de la tarifa a abonar, pues, en caso de no hacerse así, se generarían situaciones que se compadecerían mal con los principios constitucionales de equidad y de igualdad de trato.

En consecuencia, la institución estimó oportuno recomendar al Departamento de Educación que, en colaboración con los

Ayuntamientos implicados, estudiara una modificación de la Orden Foral 21/2013, de 22 de febrero, del Consejero de Educación, incluso si fuera posible con efectos retroactivos al curso 2013/2014, contemplando e incorporando a la misma situaciones diferentes a efectos de determinar por los Ayuntamientos la tarifa a abonar en cada caso.

Con fecha 27 de enero de 2014, el Departamento de Educación informó que aceptaba, por un lado, modificar la normativa de la admisión de los alumnos y las tarifas para el próximo curso, eliminando la opción de que se podían calcular las rentas computando la cantidad que deba el no custodio al otro progenitor por alimentos para satisfacer los gastos de éstos (o eliminando el coste añadido de la cantidad fijada en sentencia), ya que, respecto a la otra opción, no integra dicha pensión la base imponible en el IRPF. También manifestó que aceptaba incluir expresamente en esa normativa la habilitación a las respectivas entidades locales titulares de escuelas infantiles para que, en su caso, permitan aplicar ese cálculo de la renta sin computar la pensión establecida en sentencia a favor de los hijos que conviven con el otro progenitor.

Con esta información y esta aceptación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizada su actuación.

3.2.26. Exclusión de las personas inmigrantes en situación administrativa irregular de la asistencia sanitaria pública.

Administración competente: Departamento Salud.

Materia: Acceso a la asistencia sanitaria. Exclusión de las personas inmigrantes.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

La institución tuvo conocimiento de que, por causa de de la admisión a trámite por el Tribunal Constitucional del recurso de inconstitucionalidad interpuesto por el Gobierno de la Nación contra 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 sanitario público de Navarra, con la consiguiente suspensión de su efectividad, el Departamento de Salud había declarado la procedencia de aplicar directamente el Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, que excluye a las personas inmigrantes en situación administrativa irregular de la asistencia sanitaria pública, y que establece la necesidad del pago de una póliza por parte de estas personas para poder acceder a la asistencia sanitaria pública ordinaria, y que, en razón de esta normativa estatal, el Departamento de Salud estaría obligado a emitir prefacturas a estas personas cuando las atienda en la red asistencial pública de Navarra.

A este respecto, la institución, estimó pertinente trasladar al Departamento de Salud las siguientes reflexiones:

a) La legislación sanitaria se compone, tanto de las leyes aprobadas por el Estado, como de las que han promulgado las Comunidades Autónomas conforme a sus Estatutos.

b) La legislación sanitaria del Estado de carácter básico, conforme a las modificaciones introducidas por el citado Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, establece que los extranjeros no registrados ni autorizados como residentes en España, recibirán a partir del 1 de septiembre de 2012 asistencia sanitaria en las modalidades de urgencia por enfermedad grave o accidente, cualquiera que sea la causa, hasta el alta médica, y en los casos de embarazo, parto y posparto.

c) Por su parte, en lo que atañe a Navarra, el artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, al definir los titulares del derecho a la asistencia sanitaria pública que presta la Comunidad Foral de Navarra, establece que la asistencia sanitaria es de cobertura universal y que se extiende, en todos sus niveles y modalidades, por igual, a todas las personas que residan en los municipios de Navarra y que "también se extiende a los inmigrantes que residan en los municipios de Navarra con independencia de su situación legal o administrativa."

d) Atendiendo a la regla constitucional derivada del conjunto "legislación básica-legislación de desarrollo autonómico" en materia de sanidad, propia de la distribución de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas, y al hecho de que Navarra tiene competencia exclusiva en la materia en virtud de su régimen foral, lo dispuesto en el referido artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, no habría quedado sin vigencia, ni desplazado, ni derogado por efecto del Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, pues esta legislación estatal se conforma como una norma básica que perfila unos derechos mínimos de los extranjeros en situación irregular, pero que las leyes navarras pueden ampliar o mejorar, y es lo que hace el vigente artículo 11 de la citada Ley Foral.

e) Por tanto, habría de concluirse que, jurídicamente y en Navarra, el artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, en cuanto introduce una mejora que se financiará exclusivamente con cargo a los presupuestaos de Navarra, mantiene plena vigencia por ser plenamente compatible con la legislación básica estatal y es de obligado cumplimiento por la Administración sanitaria de la Comunidad Foral de Navarra, sin que se haya visto afectado ni por el Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, ni por la suspensión de la Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero, con motivo de un recurso de inconstitucionalidad interpuesto por el Estado ante el Tribunal Constitucional.

Supuesto lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario recomendar al Departamento de Salud que mantuviera la aplicación del artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, en todos sus contenidos, lo que conllevaba prestar la asistencia sanitaria pública y gratuita a las personas inmigrantes con residencia en Navarra que se encuentren en situación irregular, incluso a las llegadas a partir del 1 de abril de 2012 y fijen su residencia en Navarra.

Así, se formularon las siguientes recomendaciones:

a) Recomendar al Departamento de Salud que mantuviera la aplicación del 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, en todos sus contenidos, lo que conllevaría prestar la asistencia sanitaria pública y gratuita a las personas inmigrantes con residencia en Navarra que se encontrasen en situación irregular, incluso a las llegadas a partir del 1 de abril de 2012 y fijasen su residencia en Navarra, en la línea de lo establecido en Navarra por la Ley Foral 2/2000, de 25 de mayo.

b) Recomendar al Departamento de Salud que no se haga entrega, a las personas inmigrantes en situación administrativa irregular y que reciban asistencia sanitaria de urgencia en los centros y servicios del sistema sanitario público, de escritos de prefactura, factura u otros en los que se les indique, o que den lugar a que se entienda que los gastos generados por la asistencia sanitaria se facturarán a su cargo.

Hasta la fecha no se recibido ninguna información del Departamento de Salud acerca de estas dos recomendaciones.

3.2.27. Consideraciones sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Destinatario: Distintas Administraciones públicas.

Materia: Política social. Personas con discapacidad.

Actuación. Supervisión de la actividad administrativa y sugerencia normativa.

La institución se reunión con las demás Defensorías del Pueblo, estatal y autonómicas, en las XXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo. En ese marco, se analizó la aplicación en España de la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad y se alcanzaron las siguientes conclusiones:

1. La Convención establece un nuevo paradigma respecto de la discapacidad que supera la visión asistencia lista para proponer un modelo social de la discapacidad basado en los derechos humanos.

2. Deben abordarse con urgencia reformas legales que ajusten los ordenamientos jurídicos al tratamiento que ofrece la Convención con relación a la capacidad jurídica. Dicha reforma,

ha de superar definitivamente el modelo de "sustitución de la voluntad" para asumir el de "apoyo o asistencia en la toma de decisiones". A tal efecto resulta necesario dotar a la Administración de Justicia de los medios suficientes para poder desarrollar este nuevo enfoque.

3. La necesaria reforma legal de la medida de internamiento involuntario que deriva de los pronunciamientos del Tribunal Constitucional, debería aprovecharse para desvincular dicha medida de la idea de discapacidad y abordar todas las situaciones en las que una persona (con discapacidad o no), puede ser ingresada sin su consentimiento.

4. La contención física o farmacológica puede constituir una restricción de derechos fundamentales y como tal, requiere de un régimen de aplicación y supervisión especialmente estricto, tanto en lo referente a su autorización, como a su prolongación en el tiempo.

5. En la actual situación de crisis económica, es necesario fortalecer y garantizar los derechos de los padres con discapacidad y de sus hijos, diseñando una serie de medidas de apoyo que eviten que la discapacidad pueda llevar a la retirada de la tutela de los hijos.

6. Recomendamos a las Administraciones que revisen y actualicen la múltiple terminología que emplean para referirse a la discapacidad con el fin de favorecer un cambio de percepción y luchar contra los estereotipos y prejuicios.

7. Los Defensores proponemos el establecimiento de un sistema unificado de acreditación de la discapacidad como el que prevé la Ley 51/2003 de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

8. Resulta inexcusable que se activen los trabajos para disponer de un nuevo baremo de evaluación de discapacidades que supere las limitaciones del actual, muy centrado en los aspectos de tipo físico o sensorial.

9. Los Defensores reclamamos una aplicación más estricta de las facultades inspectoras y, en su caso, sancionadoras en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, dada la inaplicación de esta normativa. Esta situación entraña el riesgo de que estas conquistas legales acaben siendo consideradas meras declaraciones retóricas.

10. Consideramos necesario difundir en la sociedad los valores fundamentales de la educación inclusiva y promover políticas acordes con los principios del modelo social de la discapacidad que se concreten en cambios respecto de los servicios de apoyo al sistema educativo, los criterios de evaluación, así como la formación permanente del profesorado.

11. Instamos a las Administraciones Públicas a que continúen con la adopción de medidas de discriminación positiva para alcanzar la igualdad material de las personas con discapacidad respecto del empleo. Asimismo, es necesario propiciar una mayor sensibilización social sobre sus posibilidades laborales más allá de los mecanismos destinados específicamente para las personas con discapacidad. Es igualmente importante avanzar en la adaptación de los lugares y puestos de trabajo, así como favorecer una línea estable de incentivos y subvenciones a tal fin.

12. Proponemos la inclusión de un concepto unificado de personas con discapacidad en el ordenamiento tributario, que aporte seguridad jurídica y garantice un tratamiento uniforme en su aplicación.

13. Los Defensores del Pueblo reclamamos a los poderes públicos que asuman, en el marco de lo establecido en la Constitución,

el inaplazable compromiso de supresión de las barreras que impiden el ejercicio real y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad. En particular, respecto a las arquitectónicas y urbanísticas, los Defensores apelan a la coordinación de las entidades locales a través de la Federación Española de Municipios y Provincias.

14. La atención a la dependencia, en un contexto de severas restricciones presupuestarias, absorbe la mayor parte del gasto en servicios sociales generales. Esta atención no debe constituir la única respuesta que se pueda esperar de las Administraciones Públicas para la protección de todo tipo de colectivos en situación vulnerable. En este punto los Defensores del Pueblo expresan su preocupación por las consecuencias prácticas que esta situación implica en cuanto al mantenimiento del sistema público de servicios sociales,

15. La aplicación, de manera general, de la gratuidad de los medicamentos para las personas con discapacidad, especialmente dependientes de la prestación farmacéutica, constituye una medida de apoyo imprescindible para estas personas.

16. En el ámbito sanitario, resulta necesario prestar mayor atención a los problemas derivados de las personas con enfermedades crónicas, así como a las patologías múltiples, a través de enfoques más centrados en la atención a los pacientes que en la atención a los procesos que estos padecen. También debe prestarse mayor atención a la suficiencia de los medios de transporte adaptado, especialmente en los ámbitos rural o insular, para evitar que la continuidad de los tratamientos pueda verse comprometida.

Los Defensores del Pueblo mostraron su reconocimiento a las personas, asociaciones, colectivos y organizaciones no gubernamentales que trabajan en la discapacidad y les animaron a que continúen con

su imprescindible labor; al tiempo que reclamaron de las Administraciones públicas, que impulsen medidas de apoyo a estas iniciativas nacidas de la sociedad civil, a través de su fomento y mecenazgo.

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

El artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, 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 y valoraciones 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.

3.3.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.

A) Actividad reglamentaria y de planificación.

Como ya se indicó en anteriores informes anuales, por Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero, el Gobierno de Navarra aprobó el reglamento de desarrollo parcial de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre. Esta disposición completa la regulación legal en aspectos relevantes, tales como la determinación de los perfiles profesionales del personal especializado que interviene en la materia, la Comisión de Valoración, la intervención administrativa ante determinadas activi-

dades, medios y productos, las medidas cautelares, las situaciones de desprotección, el acogimiento familiar, y el seguimiento, modificación y extinción de las medidas de protección.

En este ámbito del desarrollo normativo, según la información recabada del Departamento de Políticas Sociales, se ha elaborado el proyecto de Decreto Foral por el que se regula el procedimiento administrativo para la adopción en la Comunidad Foral de Navarra, encontrándose actualmente el expediente pendiente de aprobación por parte del Gobierno de Navarra. Dado que a la tramitación de este reglamento se hacía referencia ya en ejercicios anteriores, ha de insistirse en que sería deseable que se aprobara con celeridad, completando el marco normativo en materia de adopción.

Por otro lado, también en el plano normativo, se aprobó la Orden Foral 541/2013, de 20 de junio, que, en relación con el servicio de observación y acogida previsto en la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general, regula el servicio de observación y acogida de menores de hasta seis años, a través de familias de urgencia. Se trata de un recurso del sistema de protección que esta institución valora muy positivamente, y conforme con las sugerencias que se vienen realizando en los informes anuales precedentes, tendentes a favorecer el acogimiento familiar frente al residencial, con especial atención o prioridad en los casos de los niños más pequeños. Animamos, por tanto, a continuar con medidas orientadas a tal finalidad.

Aunque no constituye estrictamente desarrollo de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, sino de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, merece destacarse, por el papel que este mecanismo mediador puede jugar en los conflictos en materia de familia y, por ende, en las relaciones paterno-filiales, que se está elaborando un Decreto Foral al objeto de enmarcar la actividad administrativa en este ámbito.

Finalmente, se está elaborando, mediante la tramitación de una Orden Foral, una norma reguladora de la figura del acogimiento especializado. Se trata de un recurso del sistema de acogida que trata de aunar las principales ventajas del acogimiento residencial (la profesionalización, formación y experiencia de las personas que tratan a los menores) y del acogimiento familiar (el entorno familiar, afín al natural u ordinario), para dar una respuesta adecuada a aquellos casos de menores que precisen de una atención más específica y cualificada que la posible en un acogimiento familiar común. Es, a juicio de esta institución, un recurso coherente con el objetivo antes señalado, de favorecer la permanencia de los menores en un entorno familiar, posibilitándolo también en supuestos en que se requiera una atención especializada.

Con carácter general, en lo que se refiere a esta actividad normativa, se insta a que se continúen adoptando las medidas precisas para completar los mandatos y previsiones de la Ley Foral 15/2005.

Por lo que a la actividad de planificación y programación atañe, las líneas estratégicas trazadas en 2013 han sido las siguientes: a) potenciar el acogimiento familiar como recurso preferente frente al residencial; b) dotar de más apoyo y formación a las familias acogedoras; c) ofrecer como nuevo recurso la acogida de urgencia en familias para menores con edad inferior a seis años que deben ser objeto de valoración; d) poner en marcha un recurso de acogimiento familiar especializado para menores en desprotección o conflicto con necesidades especiales; e) potenciar los programas de autonomía para menores en acogimiento residencial, facilitando nuevos recursos para ellos y su mejor adaptabilidad; f) identificar mejores prácticas entre las entidades que gestionan recursos residenciales de menores; g) impulsar medidas para la adopción de niños y niñas con necesidades especiales; h) agilizar los procesos de adopción; e i) especializar recursos, profesionales y modelos de trabajo.

Las líneas de actuación, como es lógico, son sustancialmente continuistas respecto a las habidas en los dos años anteriores, apreciándo-

se un mayor énfasis en los objetivos relacionados con la promoción del acogimiento familiar, vía introducción de nuevas modalidades, como el de urgencia o el especializado, o mejora del nivel de protección y apoyo a las familias acogedoras. Este especial énfasis en el fomento del acogimiento familiar es coherente con el déficit que viene poniéndose de manifiesto en los últimos años, en cuanto a las dificultades encontradas para hacer valer la preferencia de esta modalidad de acogimiento respecto al institucional o residencial.

Como viene indicándose en informes precedentes, esta institución considera acertado que, en el marco de los instrumentos de planificación de carácter general, el Departamento de Políticas Sociales programe objetivos más concretos y específicos, que bien podrían revisarse o actualizarse con periodicidad anual, en función de la evolución de la situación y de las necesidades prioritarias que puedan apreciarse. Ha de insistirse en lo conveniente de esta tarea y de contar con indicadores que permitan evaluar en cada momento el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de prioridades.

B) Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor.

La Ley Foral 15/2005 establece una tabla de los derechos y deberes de las personas menores de edad, ordenando su promoción y divulgación.

En relación con esta actividad, el Departamento de Políticas Sociales informa de la celebración, el 20 de noviembre de 2013, Día Internacional de los Derechos del Niño, de diversos actos conmemorativos, con la citada finalidad de promoción y divulgación de los derechos de los menores, incluyendo una jornada de difusión de la importancia y beneficios del acogimiento familiar. Los actos estuvieron dirigidos tanto a profesionales actuantes en este ámbito de la atención a menores, como a los niños y niñas, con participación de alumnos de diversos colegios.

Valorando positivamente la citada conmemoración, esta institución ve preciso insistir en lo conveniente de, en lo posible, incrementar dicha labor de promoción y divulgación de los derechos de los niños, tanto en el ámbito social, en general, como, más en concreto, en el de los propios menores. A estos efectos, puede ser adecuado potenciar acciones o programas directos de difusión, con la finalidad de que lleguen al mayor número posible de menores, mediantes acciones coordinadas con la Administración educativa.

C) Actuaciones de prevención.

Las actuaciones de prevención tienen por finalidad fundamental evitar o minimizar las posibles situaciones de desprotección y conflicto social.

La intervención de la Administración en este ámbito se desarrolla fundamentalmente a partir de la colaboración y coordinación entre las distintas instancias que, por razón de su actividad, atienden a personas menores de edad (servicios educativos, servicios sanitarios y servicios sociales, esencialmente).

El principal instrumento con que se cuenta a tal efecto es el Manual de intervención en situaciones de desprotección infantil, en el que se recogen, unifican y exponen ámbitos competenciales, conceptos, procedimientos, recursos y programas de protección de menores en la Comunidad Foral de Navarra. Según manifiesta el Departamento de Políticas Sociales, continúan desarrollándose periódicamente sesiones de formación para la correcta aplicación de este instrumento de coordinación, abiertas a los profesionales de los servicios sociales de base, a los equipos intermedios de atención a la infancia y a la adolescencia y, en general, a todos aquellos que trabajan con población infantil y juvenil (profesionales de la sanidad, de la educación, redes de buen trato a la infancia, etcétera).

Por otro lado, en lo que atañe específicamente a la coordinación en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, según se infor-

ma, continúa operativo un espacio de trabajo que aglutina a personal técnico y directivo, a nivel de Servicio, de los Departamentos de Salud, Educación y Políticas Sociales, por ser los órganos que mayor contacto directo tienen con los menores de edad.

En particular, como novedades habidas en el año 2013, se ha elaborado una guía para profesionales denominada "Protocolo de colaboración entre Educación, Salud y Servicios Sociales en la atención a la infancia y adolescencia", a fin de mejorar la coordinación en este ámbito. En relación con esta coordinación, se prevé, ya para este año 2014, la aprobación de un Decreto Foral que regule la "Comisión Directiva Interdepartamental de atención a menores", que será el órgano donde se plasme la dirección de este marco colaborador.

Esta institución considera positivo y valora las medidas de mejora de la coordinación que se vienen adoptando durante los últimos años, y anima a que se continúe en esta línea y, en lo posible, se refuerce el necesario marco de colaboración y coordinación, por ser imprescindible a la hora de afrontar adecuadamente la prevención de situaciones de desprotección.

Ha de insistirse nuevamente en la conveniencia de intensificar, en todo lo posible, la labor preventiva, calificada por la Ley Foral 15/2005 de prioritaria, para procurar evitar que la problemáticas que afectan a los menores desemboquen en la necesidad de que intervenga el sistema de protección de forma más expeditiva.

En concreto, aunque es razonable que se ponga especial énfasis en la coordinación entre los profesionales de los campos de la atención social, educativa y sanitaria, esta institución insiste en lo conveniente de complementarlo con programas o acciones preventivas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales, de ocio y animación, y de la formación y del empleo, en los términos previstos por el artículo 32 de la Ley Foral 15/2005.

En relación con esta prevención en el ámbito social, no puede dejar de manifestar esta institución que, recientemente, se ha alertado públicamente sobre el incremento de casos de menores en Navarra adictos al juego, especialmente por la proliferación de los juegos on line y de las apuestas deportivas. Este incremento guardaría relación con el riesgo, más general, de una utilización excesiva o indebida de las nuevas tecnologías y, en particular, de los dispositivos de telefonía móvil.

Esta denuncia pública no hace sino reforzar lo dicho en cuanto a lo preciso de reforzar las acciones de prevención, también en el ámbito de las relaciones sociales y de ocio, y lleva a plantear lo conveniente de estudiar nuevas medidas en este área de la prevención vinculada a la utilización por menores de las nuevas tecnologías.

D) Actuaciones del sistema de protección.

a) Situaciones de riesgo.

Entre las situaciones de desprotección, en términos generales, las de riesgo son aquellas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención administrativa. En el año 2013, según la información recibida del Departamento de Políticas Sociales, la cifra de menores considerados en situación de riesgo ascendió a 977. De estos, 568 menores fueron beneficiados por alguna medida de protección, a través de programas de educación familiar, de programas de educación de adolescentes, de programas de centro de día y de los equipos de atención de la infancia a la adolescencia.

Las cifras son muy superiores a las registradas en los informes anuales de 2011 y 2012, lo que muestra un incremento relevante de los menores que se encuentran en situación de riesgo en la Comunidad Foral de Navarra. Así, tomando exclusivamente el dato de los menores en situación de riesgo y beneficiados por

alguna medida concreta de protección, se ha pasado de 391 menores en 2011, a 416 menores en 2012, y a 568 menores en 2013.

El incremento ratifica nuevamente la tendencia al alza de los últimos años, y apunta a varias consecuencias: a) por un lado, como aspecto positivo, confirma que se actúa cada vez más en fases tempranas de desprotección, en que esta se manifiesta con menor intensidad, lo que puede resultar beneficioso para encauzar los casos y evitar situaciones de desprotección más grave; b) por otro lado, como aspecto preocupante, alerta sobre la existencia de cada vez más núcleos familiares con problemas para atender adecuadamente a los menores, lo que puede explicarse por el contexto económico actual, de empobrecimiento general de la población; c) finalmente, ese incremento ratifica lo preciso de potenciar, en todo lo posible, esta actuación en fases de desprotección temprana, y de dotar adecuadamente a las unidades y equipos que actúan en este ámbito de la atención a la infancia y a la adolescencia.

b) Situaciones de desamparo.

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor. En el año 2013, fueron declarados en situación de desamparo 21 menores. La cifra es inferior a la de años anteriores (32 menores en 2012, 33 menores en 2011 y 44 menores en 2010).

El hecho de que se ratifique la tendencia a la baja ya apreciada en anteriores informes anuales, de minimización de las declaraciones de desamparo, puede calificarse, en principio y con las debidas reservas, de positivo. Como ya se ha apuntado, es deseable que la intervención de los servicios de atención al menor, si ha de producirse, se dé en la fase más temprana de

desprotección, en la de riesgo, y, en este sentido, es positiva la evolución apreciada en este aspecto, pues, si bien se observa un aumento, en términos absolutos, de menores que precisan de algún tipo de intervención pública, el incremento se está focalizando en la fase de riesgo, decreciendo las declaraciones de desamparo. Esta institución anima a continuar con el esfuerzo que se aprecia en tal sentido.

Por otro lado, se produjo la remoción del desamparo en 21 casos, cifra muy superior a la de años anteriores (3 declaraciones en 2012 y 7 declaraciones en 2011).

Como se viene haciendo en informes precedentes, ha de insistirse en la necesidad de que la Administración pública continúe con los esfuerzos tendentes a procurar las condiciones que hagan viable el retorno de los menores a sus familias de origen. Es preciso recordar a este respecto que este es el objetivo último del desamparo y que ello lleva implícita la obligación de potenciar la intervención con las familias que, por diversas circunstancias, no atienden o no pueden atender a sus menores. Esta institución es consciente de que no en todos los casos puede, ni debe, conseguirse tal objetivo, pero no puede dejar de recordar que ha de trabajarse hacia dicha meta, procurando, en todo lo posible, la remoción de los obstáculos que impidan o dificulten la atención por parte de las familias que padecen el desamparo, sin perjuicio de que se prime en todo caso el interés superior del menor.

En definitiva, es conveniente continuar reforzando las funciones de prevención, de detección de situaciones de riesgo y de intervención social con las familias, en aras a evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores y, llegado el caso, de ser declarada tal situación de desprotección, a hacer viable el retorno.

c) Actuaciones de apoyo a las familias.

Se refiere este punto a las familias que han recibido apoyos de la Administración, ya sean de carácter técnico o económico, con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido. El dato es significativo por cuanto da una idea del número de familias que pueden precisar apoyo de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, y de diversa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Políticas Sociales, 1.414 familias recibieron algún tipo de apoyo en el ejercicio de 2013. Se trata de servicios prestados por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, familias perceptoras de prestaciones económicas; familias usuarias del programa de intervención familiar; familias cuyos hijos acuden a centros de día, conviven con una familia acogedora o se encuentran en un centro residencial; familias con las que se ha intervenido desde el centro de observación y acogida; familias que reciben atención en los puntos de encuentro, etcétera.

La cifra, si bien decrece respecto al ejercicio anterior (el dato fue de 1.708 familias), pone de relieve la persistencia de un muy notable número de núcleos familiares que precisan, en mayor o menor grado, de apoyo público por razón de la situación de sus menores, ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo.

Además, si el citado decrecimiento en cuanto a las familias que recibieron algún tipo de apoyo o prestación pública, con independencia de su naturaleza, se relaciona con el incremento significativo de menores considerados en situación de riesgo, cabe deducir que los recursos habilitados podrían no ser suficientes

para atender de la forma más adecuada las necesidades del sistema de protección.

Ello hace preciso que se evalúe si los recursos con que actualmente cuenta el sistema de protección de menores son adecuados para las necesidades de dicho sistema. En todo caso, se aconseja realizar un esfuerzo para dotar a los agentes actuantes en este ámbito (fundamentalmente, Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras) de recursos suficientes, personales y materiales, para acometer con éxito esta tarea de tan elevada trascendencia social.

d) Menores en situación de guarda.

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento, ya sea residencial o familiar. En el año 2013, se encontraron en esta situación 653 menores, cifra superior a la de 2012 (537 menores), y que vuelve a confirmar la tendencia al alza de los últimos años (492 menores en 2011 y 458 menores en 2010).

e) Menores tutelados.

La tutela, administrativa u ordinaria, es otra de las medidas de protección establecidas por la Ley, vinculada a la situación de desprotección más intensa, esto es, al desamparo. La cifra de menores tutelados en 2013 fue de 220, algo superior a la del año anterior (202) y similar a la de 2011(214). Cabe concluir, por tanto, que las cifras en este ámbito se mantienen estables, lo que es coherente con lo señalado antes en relación con un menor peso relativo de los casos de desamparo en relación con los de riesgo.

f) Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formalizan a través del acogimiento.

En el año 2013, se formalizó el acogimiento de 107 menores, cifra parecida a la de 2011 (104).

Las cifras totales de menores acogidos son las que se reflejan a continuación:

- Número total de menores en acogimiento: 653 (537 en 2012)
- Acogimientos familiares: 244 menores (245 en 2012).
- Acogimientos residenciales: 409 menores (292 en 2012).
- Acogimientos en familia extensa y ajena: 156 menores (152 en 2012) y 88 menores (93 en 2012), respectivamente.

Nuevamente, el dato del mayor número total de menores en situación acogimiento, pone de manifiesto que son más los menores que ingresan en el sistema de protección que los que salen del mismo, lo que lleva a reiterar la necesidad de garantizar la adecuada dotación de recursos en este ámbito.

Por otro lado, 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.

En anteriores informes anuales, esta institución manifestaba su preocupación por la tendencia que se apreciaba en la relación entre acogimientos residenciales y familiares, pues se constataba el incremento del peso relativo de los primeros. En el año 2013, vuelve a apuntalarse esta preocupante tendencia, y, además, de una manera muy acusada, pues, del total de acogimientos, un 62,6% son residenciales (en 2012, este porcentaje era del 54,3%, y, en 2011, del 49,1%, según los datos entonces recabados).

El dato, por tanto, confirma esa tendencia negativa y apunta a una carencia de familias dispuestas o con posibilidades de acoger a menores en situación de desprotección. Parece prioritario continuar centrando esfuerzos en este ámbito, con especial atención a los casos de los niños y niñas menores de edad. Ha de recordarse que, ya en 2010, la "Comisión Especial de Estudio de la Problemática de la Adopción Nacional y otros Temas Afines", resaltó el carácter subsidiario del acogimiento residencial en todo caso, y propuso suprimir legalmente esta figura para los más pequeños, de modo que la medida sea efectiva, en un primer momento, en el tramo de 0-3 años y, en un plazo razonable, se extienda hasta los seis años.

Esta institución es consciente de que se trata de un objetivo complejo, y que no depende solo de la actuación pública, pero ha de recalcar que, en línea con los objetivos estratégicos diseñados, procede continuar adoptando medidas, administrativas o legislativas, que promuevan la modalidad de acogimiento familiar, evitando, en lo posible, la institucionalización de los menores. Estas medidas pasarían por incrementar el apoyo, en el más amplio sentido del término, a las familias acogedoras, actuales o potenciales, con ayudas técnicas o económicas, a través de la legislación de servicios sociales o, incluso, de la legislación tributaria, si así se ve oportuno.

En el seno de los acogimientos familiares, sigue siendo bastante superior la cifra de menores acogidos en familia extensa que la de los acogidos en familia ajena, aspecto este que es acorde con la preferencia manifestada por el legislador. Además, si bien las cifras no difieren significativamente de las registradas en 2012, se aprecia un leve incremento de los habidos en familia extensa (cuatro más) y una ligera disminución de los habidos en familia ajena (cinco menos), lo que corrige la tendencia negativa de los dos últimos ejercicios en cuanto a esta relación.

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 preciso el acogimiento, pueda darse en el ámbito más próximo al natural. Estas actuaciones, por desarrollarse ordinariamente en este entorno próximo, pueden favorecer, asimismo, un mayor número de casos en que el retorno de los menores con sus padres sea posible y una menor prolongación de las situaciones de separación de los niños.

g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.

En 2013, se produjeron 14 adopciones nacionales (diez más que en 2012) y 48 internacionales (cuatro más que en 2012). Asimismo, se emitieron 59 certificados de idoneidad (nueve más que en 2012).

Se observa, en el conjunto, que las adopciones y la actividad derivada de las mismas han aumentado respecto al ejercicio anterior.

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 inadapta-

ción, pueden encontrarse en riesgo de causarse perjuicios o causarlos a otras personas.

En 2013, se encontraron en esta situación 248 menores, siendo 154 los que entraron a formar parte de este grupo. Las cifras son superiores a las del año 2012 (223 menores en situación de conflicto social, de los cuales 111 correspondían a casos nuevos), resultando especialmente llamativo el incremento de las "altas" en el sistema de conflicto, dato que probablemente se corresponde con el aumento antes referido en cuanto a las situaciones de riesgo.

Se sigue poniendo de manifiesto la necesidad de continuar los esfuerzos tendentes a atajar o reducir esta problemática, mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción. Asimismo, lo preciso de prestar un apoyo especial a las familias con menores en esta situación de conflicto, que, en no pocas ocasiones, padecen graves dificultades derivadas de la misma.

i) Programas de autonomía personal.

Por tales se entiende aquellos programas destinados a menores con edad comprendida entre los 16 y los 18 años sobre los que ha recaído alguna medida judicial y administrativa, en orden a lograr su integración social y laboral.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Políticas Sociales, en 2013, fueron 44 los menores beneficiarios de programas de autonomía, cifra significativamente superior a la de los años precedentes (18 en 2012 y 14 en 2011).

Se anima a continuar con las actuaciones y medidas adoptadas en este ámbito, habiendo ya sido destacada por esta institución la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

E) Actuaciones del sistema de reforma.

En referencia, al sistema de reforma, 303 menores se han encontrado en 2013 dentro del mismo, ya sea cumpliendo medidas judiciales en medio abierto, ya sea en régimen de internamiento.

La cifra es superior a la de 2012 (288 menores), 2011 (262 menores) y 2010 (217 menores), y consolida una tendencia que, unida a lo indicado antes en cuanto a los menores en situación de conflicto social, cabe calificar de negativa.

Este aumento de la "conflictividad" que se aprecia obedece a una pluralidad de factores y, probablemente, se encuentre también relacionado con la crisis socioeconómica que se padece, habiendo de insistirse en 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).

Crece asimismo, respecto al año anterior, el número de altas en el régimen de internamiento, que es el que comporta una mayor restricción y se corresponde con las conductas de mayor gravedad (52 en 2013, siendo 37 en 2012, y 14 en 2011).

3.3.2. Cuadro resumen de evolución de los cinco últimos años.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Situaciones de riesgo	144	386*	353	391	416	568
Declaraciones de desamparo	20	29	44	33	32	21
Familias que recibieron apoyo	1847	1908	1952	1062	1708	1414
Menores en situación de guarda	442	452	458	492	537	653
Menores tutelados	207	220	202	214	202	220
Menores en acogimiento	464	452	463	492	537	653
- Acogimientos formalizados	24	155	118	128	104	107
- Acogimientos familiares	267	242	247	250	245	244
- Acogimientos residenciales	197	210	216	242	292	409
- Acogimientos familia extensa	183	164	169	162	152	156
- Acogimientos familia ajena	84	78	78	88	93	88
Adopciones nacionales	4	9	4	6	4	14
Adopciones internacionales	74	65	54	64	44	48
Certificados de idoneidad	130	128	137	93	50	59
Menores en conflicto social	217	328	236	371	223	240
Ayudas autonomía personal	62	59	22	5	18	44
Menores en situación de reforma	335	313	217	262	288	303
Número de altas en régimen de internamiento	13	23	45	14	37	52

(*) A partir de este año, se añaden las intervenciones a través de los Equipos de Atención a la Infancia y la Adolescencia.

La evolución comparativa de los datos reflejados sugiere, como aspectos más relevantes, lo siguiente:

- En términos generales, crecen las necesidades de intervención del sistema de protección de menores, lo que se colige, especialmente, del incremento de las actuaciones en relación con los menores en situación de riesgo y del aumento de las cifras de menores en situación de guarda y acogimiento.

- Como elemento más positivo, se aprecia una tendencia cada vez más consolidada a que las intervenciones se realicen en fases tempranas o de riesgo, lo que se deduce por la estabilidad de las cifras relativas a las situaciones de desamparo y de menores

tutelados, en comparación con el crecimiento de la de los menores en situación de riesgo.

- Como elemento más preocupante, se sigue constatando la extrema dificultad para hacer efectiva la prioridad del legislador por propiciar que, aquellos menores que tengan que ser separados de su núcleo familiar, sean acogidos en ámbitos también familiares, lo que se pone de manifiesto por el incremento del peso de los acogimientos institucionales. Asimismo, se aprecia en los últimos años un repunte de los menores en conflicto social y en el régimen de reforma.

3.3.3. Sugerencias.

Recapitulando lo anterior, y sin perjuicio de hacer subrayar las preocupaciones y aspectos de mejora señalados en este informe, esta institución valora muy positivamente la labor que en Navarra se hace por la atención y protección del menor de edad, tanto por el Departamento competente en la materia, como por los servicios sociales de base, y por las organizaciones sociales que cooperan en este ámbito.

No obstante, dada 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 entiende conveniente formular al Departamento de Políticas Sociales las siguientes sugerencias:

1) Completar el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

2) Evaluar la dotación actual de recursos del sistema de protección de menores y de los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección,

Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), al apreciarse indicios que pudieran denotar su insuficiencia o la dificultad para atender las crecientes necesidades de intervención o apoyo.

Asimismo, realizar dicha evaluación 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.

En todo caso, propiciar que, en este ámbito de la protección del menor, se cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y, de ser posible, reforzar las dotaciones actuales.

3) Continuar con la labor de planificación y de fijación de objetivos seguida, con particular atención a los principales déficits que se aprecian en el sistema de protección de menores y, en concreto, con las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores.

4) Potenciar en todo lo posible la labor de difusión de los derechos y deberes de los menores, tanto en el ámbito social, en general, como en el de los propios menores. Respecto a este último, ejecutar o promover acciones destinadas directa y específicamente a dichos menores, con medidas coordinadas con la Administración educativa.

5) Proseguir trabajando en la mejora de la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a menores, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, con vistas a potenciar la prevención y la protección temprana de situaciones de riesgo, y a procurar, en lo posible, un sistema

que funcione en red. En particular, procurar también reforzar los instrumentos de coordinación con las entidades de iniciativa social que actúen con menores.

6) Ejecutar, en este ámbito también preventivo, actuaciones o programas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales y del de ocio.

   En este contexto, y sin perjuicio de otras, valorar la oportunidad de promover o ejecutar acciones preventivas en relación con la utilización adecuada de las nuevas tecnologías y con los riesgos asociados a las mismas. Asimismo, hacer lo propio en referencia a la problemática de adicción al juego por parte de menores.

7) Seguir reforzando la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de estas situaciones, procurando, en todo lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la necesidad de declarar el desamparo de los menores.

   En esta línea, potenciar el apoyo a las familias de origen con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural.

8) Proseguir e intensificar la intervención con las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo y separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior del menor.

9) Analizar en profundidad las causas que están determinando el incremento relativo del acogimiento residencial respecto al familiar.

En particular, adoptar medidas de todo orden que promuevan la modalidad de acogimiento familiar (de concienciación, de formación a las familias acogedores, de apoyo económico, etcétera), fomentando, con especial intensidad, esta modalidad para los niños más pequeños.

Asimismo, continuar implantando y potenciando recurso específicos vinculados al acogimiento familiar, como los de urgencia y los especializados.

10) Continuar y, en lo posible, intensificar los programas destinados e 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 que cuenten con menores en tal situación.

11) Proseguir reforzando los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida de adulta de adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

12) En relación con la necesidad de minimizar la intervención del sistema de reforma, redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas: ámbitos familiar, social y educativo, principalmente.

CAPÍTULO 4

PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

4

Propuestas ciudadanas para la mejora de los servicios públicos.

4.1. DATOS GENERALES.

Como ya se ha explicado 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 253 propuestas de mejora. De ellas, 19 corresponden al año 2013. A estas 19, procede sumar otras cinco pendientes de tramitación en 2012. De esta forma, el número de propuestas gestionadas en 2013 se eleva a 24.

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 considere razonables, las defiende ante esas otras instituciones.

En 2013, las materias sobre las que han versado las propuestas de los ciudadanos son las siguientes, por orden de mayor a menor número:

Materias	Nº Propuestas
Hacienda	5
Educación	3
Acceso a un empleo público	3
Medio ambiente	3
Políticas sociales	2

Sanidad	1
Justicia	1
Administración penitenciaria	1
Total	**19**

De las 24 propuestas gestionadas en 2013, la institución apreció que la Administración competente aceptó directamente cuatro de ellas y, por el contrario, rechazó ocho. El grado de aceptación directa de las propuestas por las Administraciones asciende así a un 33,33%.

Por otro lado, el resto de propuestas dio lugar a que el Defensor del Pueblo de Navarra dictara ocho resoluciones, que englobaron siete sugerencias (de las cuales, cuatro proponen modificaciones normativas) y dos recomendaciones. De estas ocho, las Administraciones públicas y las instituciones aceptaron la resolución en cinco casos (de ellos, en uno parcialmente) y expusieron su rechazo en tres casos. El grado de aceptación de las resoluciones dictadas con motivo de las propuestas se eleva, así, a un 62,50% (calculado sobre la suma de aceptaciones y rechazos).

- Propuestas presentadas en 2013: 19.
- Propuestas gestionadas en 2013: 24.
- Propuestas aceptadas por la Administración directamente: 4 (33,3%).
- Resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo de Navarra: 8.
- Resoluciones aceptadas: 5 (62,50%).

4.2. ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS PROPUESTAS CIUDADANAS.

Las Administraciones e instituciones públicas a las que el Defensor del Pueblo de Navarra trasladó las citadas propuestas presentadas por los ciudadanos y ciudadanas, fueron las siguientes:

I. **Administración de la Comunidad Foral de Navarra**: destinataria de quince propuestas.

Departamento de Salud: 3

Departamento de Educación: 3

Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo. 3

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: 2

Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 2

Departamento de Políticas Sociales: 2

II. **Entidades locales**: destinatarias de dos propuestas.

Ayuntamiento de Pamplona: 1

Ayuntamiento de Burlada: 1

III. **Parlamento de Navarra**: destinatario de una propuesta.

IV. **Defensora del Pueblo**: destinataria de dos propuestas.

4.3. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.

Seguidamente, para más detalle e información, se describe el contenido de las propuestas presentadas por los ciudadanos.

4.3.1. Propuesta para que se creen listados de contratación temporal del puesto de trabajo de Bombero.

Materia: Acceso al empleo público. Contratación temporal.

Administración destinataria: Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Resumen: Un ciudadano propuso la constitución de listados de contratación temporal de Bombero, con vistas a la cobertura de eventuales necesidades que se produjeran. Señalaba que estos listados podrían estar formados por opositores que, habiendo superado las pruebas del proceso selectivo correspondiente, no hubieran podido acceder a las plazas ("aprobados sin plaza), por el número limitado a priori de estas.

El ciudadano refería que ello es práctica habitual en otros puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y que, por lo que atañe a este puesto de trabajo de Bombero, así sucede en el resto de Comunidades Autónomas, de modo que pueden trabajar, con carácter temporal, opositores que han dedicado mucho esfuerzo para superar las pruebas selectivas.

Expresaba que, con ello, se conseguiría facilitar el acceso al empleo de tales personas, sin un mayor coste para la Administración.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior esta propuesta.

El citado Departamento informó que, por la especificidad de las funciones del puesto de trabajo de Bombero, su desempeño requiere que las pruebas selectivas se completen con un curso de formación básica, impartido por la Escuela de Seguridad de Navarra, al que actualmente solo acceden los aspirantes que hayan obtenido plaza en las oposiciones.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró razonable la medida propuesta y expuso que, no obstante la especial cualificación técnica que requiere el puesto de trabajo, la Administración podría valorar y dar cabida en las acciones formativas específicas y complementarias de las oposiciones también a aprobados sin plaza. Con ello, la Administración podría disponer de un grupo de personas suficientemente formadas para desempeñar el servicio con carácter temporal, tanto en beneficio de los interesados, que mejorarían sus expectativas de empleo, como, probablemente, de la Administración pública, ante lo inevitable de que, en la plantilla de funcionarios, surgieran eventualidades que demandasen una sustitución.

Atendiendo a tales consideraciones, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior la adopción de medidas tendentes a crear listados de contratación temporal del puesto de trabajo de Bombero, con vistas a su utilización, si fuera preciso, dando cabida en los cursos específicos de formación complementarios a las oposiciones a aspirantes que, habiendo superado

estas oposiciones, no hubieran obtenido plaza (aprobados sin plaza).

Trasladada la sugerencia a la autoridad competente, el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, comunicó su criterio contrario a la creación de listados de contratación temporal de este puesto de trabajo, y su opción por cubrir las eventualidades que pudieran surgir a través de los mecanismos de movilidad del personal de la plantilla existente.

Con el traslado de la información oportuna al autor de la propuesta, se dio por concluida la actuación.

4.3.2. Propuesta para que se modifiquen los criterios de gestión en la contratación temporal del puesto de auxiliar administrativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en relación con determinadas ofertas para cubrir días concretos y con la provisión de plazas estructurales.

Materia. Acceso al empleo público. Contratación temporal.

Administración afectada: Departamento de Salud.

Resumen: Una ciudadana propuso que se revisasen los criterios de gestión de las listas de contratación aplicados por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para cubrir determinadas ofertas de trabajo muy precarias, refiriéndose, en particular, a aquellas en que la prestación ha de realizarse por "días sueltos" (varios días determinados dentro de un periodo de referencia, incluso en órganos administrativos distintos). Consideraba injusto que quien no acepte este tipo de

ofertas, que, además, se cursan con muy poca antelación, se vea relegado a la última posición del listado. Consideraba, asimismo, que, quien las acepte, debería poder seguir optando a las sucesivas ofertas de contratación que se cursen, que pueden ser mucho más ventajosas, a modo de mejora de empleo.

Además, proponía que se limite el tiempo de contratación de las plazas "estructurales o de refuerzo", para que su provisión se realice por los mecanismos ordinarios de ingreso o a través de las listas de contratación derivadas de los mismos. Entendía que las contrataciones para este tipo de plazas perduran en exceso, lo que perjudica a otros aspirantes.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de la propuesta al Departamento de Salud.

Este último indicó que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea aplica en la gestión de la selección y de la contratación de personal temporal en régimen administrativo, en todos los centros dependientes del mismo, lo dispuesto en la Orden Foral 172/2009, de 24 de diciembre de la Consejera de Salud, fruto de un Acuerdo entre la Administración y los sindicatos, por lo que cualquier modificación habría de seguir el mismo cauce.

Asimismo, explicó que la provisión de las plazas "estructurales" ya cuenta con una limitación temporal, que deriva de la aplicación del Decreto Foral 68/2009, de 28 de septiembre, por el que se regula la contratación de personal en régimen administrativo en las Administraciones Públicas de Navarra. Esta norma determina que la duración del contrato administrativo

de atención de otras necesidades de personal en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no podrá ser superior a cinco años y que, transcurrido dicho plazo, no podrá prorrogarse nuevamente el contrato para la atención de las mismas necesidades. Si tales necesidades subsisten, la norma exige la creación de la correspondiente vacante en la plantilla orgánica y su inclusión en la siguiente oferta pública de empleo.

El Defensor del Pueblo de Navarra constató la existencia de este límite temporal y la razonabilidad de la regulación en este extremo. No obstante, defendió la conveniencia de atender específicamente la peculiaridad de las ofertas de contrato descritas en la propuesta ciudadana, por su particular precariedad, para que se atemperasen los efectos de un eventual rechazo o aceptación.

En esta línea, sugirió al Departamento de Salud que, en la gestión de las contrataciones temporales, y en referencia a ofertas de contrato para prestar el servicio por días concretos dentro de un periodo de referencia, o bien se atenúen las consecuencias del posible rechazo, estimándolo justificado a los efectos de la permanencia o de la posición en el listado de contratación, o bien se considere disponibles a los aspirantes que las acepten, para continuar recibiendo ofertas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea durante el tiempo del contrato aceptado.

El Departamento de Salud respondió que iba a dar traslado de la sugerencia a los órganos competentes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para su valoración y, si procediese, su envío a la Mesa de Negociación, todo ello respecto a la posibilidad de

que, se puedan atenuar las consecuencias del rechazo a la propuesta de trabajo en los supuestos de ofertas de contratación para prestar el servicio por días concretos dentro de un periodo.

En cuanto a la sugerencia formulada de que se considerase a los aspirantes que aceptasen estas ofertas de trabajo, disponibles para continuar recibiendo ofertas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea durante el tiempo del contrato aceptado, el Departamento de Salud informó que el artículo 9 de la Orden Foral 172/2009, de 24 de diciembre, ya prevé que se puede renunciar a un contrato en vigor con vistas a la suscripción de otro contrato con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en determinados supuestos, sin que resulte gravoso para el interesado. Asimismo, indicó que la citada Orden Foral 172/2009, de 24 de diciembre, dispone que no será causa de exclusión la renuncia a un contrato vigente por mejora de la contratación y que en los casos de mejora, la renuncia a un contrato de trabajo de corta duración vigente, no se considera causa de pérdida del orden de prelación.

Por ello, con el traslado de ésta información a la autora de la propuesta, se dieron por finalizadas las actuaciones.

4.3.3. Propuesta para que se limite el horario de las bajeras de ocio de Pamplona.

Materia: Medio Ambiente. Contaminación acústica. Bajeras de ocio.

Administración afectada: Ayuntamiento de Pamplona.

Resumen: Un ciudadano de Pamplona expuso la problemática que plantean las bajeras de ocio, frecuentadas principalmente por personas jóvenes, por no existir una normativa específica que las regule y que concilie su funcionamiento con los derechos de los vecinos. En este contexto, apreciando que el Ayuntamiento de Pamplona se dispone a tramitar una Ordenanza reguladora, propuso que en ella se incluyera una limitación horaria.

Resultado: Esta institución trasladó al Ayuntamiento de Pamplona un conjunto de consideraciones sobre la controversia que viene planteando, especialmente de un tiempo a esta parte, la utilización habitual de bajeras por grupos de jóvenes y los ruidos que estos generan y que molestan a los vecinos de viviendas próximas.

En esas consideraciones, el Defensor del Pueblo de Navarra expuso que el establecimiento de límites horarios en la utilización de estos locales puede ser una medida oportuna y adecuada, guardando la debida proporcionalidad, por la pluralidad de derechos e intereses afectados: los derechos de los usuarios de las bajeras a reunirse y disfrutar de su tiempo de ocio, y los derechos de los vecinos de las viviendas próximas al descanso, al disfrute de un medio ambiente adecuado y a la intimidad domiciliaria.

En su escrito, el Defensor del Pueblo de Navarra destacó que, dado que el carácter privado y no abierto al público de estos locales ha suscitado dudas sobre la posibilidad de establecer restricciones horarias, se trasladaba al Ayuntamiento de Pamplona que, en una reciente sentencia del Tribunal Superior de Justicia

de Navarra, en la que se examinaba una norma análoga del Ayuntamiento de Tudela, se venía a asimilar estos locales a otros que sí son abiertos al público (con la consideración de "asimilados a establecimientos públicos de análoga naturaleza"), concluyéndose por el órgano judicial la procedencia de dicha limitación horaria.

El Defensor del Pueblo de Navarra apuntó que el potencial efecto molesto de este tipo de locales, si se quiere atípicos, puede ser muy similar al de algunos establecimientos abiertos al público. Por ello, sugirió al Ayuntamiento de Pamplona que incorporase al borrador de "ordenanza municipal reguladora de locales destinados a actividades restringidas al ámbito privado o de carácter familiar no abiertos a pública concurrencia", con la intensidad que se determinase, una limitación referida al horario de funcionamiento, con la finalidad esencial de evitar por estos locales un ruido excesivo en el tramo nocturno.

El Ayuntamiento informó que aceptaba la sugerencia y que se incluiría esta cuestión en la ordenanza, que se encontraba en fase de elaboración. Con el traslado de la información a la persona proponente, se dieron por concluidas las actuaciones.

4.3.4. Propuesta para que se mejore el servicio prestado en la Clínica Ubarmin, dotándole de un equipo de resonancia magnética.

Materia: Sanidad. Atención en Traumatología.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Resumen: Un ciudadano expuso la conveniencia de disponer en la Clínica Ubarmin de un equipo para practicar pruebas de resonancia magnética. Relataba que, tras una espera de seis meses para ser valorado por una lesión en la rodilla, fue citado en dicha clínica, donde se le practicaron una exploración y varias radiografías. En la cita médica, se le indicó que era preciso completar el estudio con una resonancia magnética, pero que no disponía el citado centro de un equipo adecuado al efecto. También se le señaló por la Administración que esta carencia determinaba que hubiera de ser citado para realizar dicha prueba en otro centro sanitario, con una previsión de espera de entre cuatro y seis meses adicionales.

El proponente consideraba como no razonable que, en el principal centro de referencia de la especialidad de traumatología en Navarra, no se dispusiera de un equipo de resonancia magnética, y propuso que se corrigiera este déficit, lo que, probablemente, permitiría reducir las esperas en este área.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Salud.

Este Departamento informó de la dotación actual de equipos de resonancia magnética en el Complejo Hospitalario de Navarra y valoró favorablemente la propuesta del ciudadano a futuro, cuando los condicionantes económicos permitan acometer la inversión.

El Defensor del Pueblo de Navarra, compartiendo la conveniencia de que la Clínica Ubarmin, por la actividad que en ella se desarrolla, cuente con un equi-

po de resonancia magnética, precisó, no obstante, que sean cuáles sean los equipos de resonancia de que se disponga, su concreta ubicación en uno u otro centro, no debería tener una incidencia relevante en la espera para recibir la atención sanitaria precisa. En este sentido, señaló que si, como se deducía del escrito del ciudadano, la espera para una nueva citación se debió a la circunstancia de que en la Clínica Ubarmin no se disponga de un equipo de resonancia, habrían de adoptarse medidas que neutralizaran este efecto retardador, coordinando las citaciones del modo que corresponda.

Por ello, recomendó al Departamento de Salud que adoptase medidas para evitar que la ausencia de un equipo de resonancia magnética en la Clínica Ubarmin tuviera incidencia en la espera sanitaria de los pacientes, coordinando las citaciones de la manera más procedente.

El Departamento de Salud informó que aceptaba la recomendación y que iba a realizar las siguientes actuaciones: mejora de la información de los recursos actualmente existentes de resonancia magnética en la Comunidad Foral de Navarra; mejora de la priorización de la indicación de exploraciones de resonancia magnética; y mejora del proceso de citación para la resonancia magnética desde la Clínica Ubarmin.

Con el traslado de dicha información a la persona promotora de la propuesta se dieron por finalizadas las actuaciones de la institución.

4.3.5. Propuesta para que se modifique la legislación vigente en orden a tipificar como delito las apropiaciones indebidas entre cónyuges.

Materia: Justicia. Legislación penal.

Administración destinataria: Propuesta legislativa.

Resumen: Una ciudadana propuso una modificación de la legislación vigente, para que se contemplase como delito las apropiaciones ilícitas o indebidas habidas entre cónyuges.

Resultado: Se informó a la proponente que la modificación apuntada sería de la competencia de las Cortes Generales, por referirse a la legislación penal.

El Defensor del Pueblo de Navarra explicó a esta persona que, no obstante la inexistencia de un delito tipificado del modo específico propuesto, la regulación contenida en los artículos 234 a 242 del Código Penal, relativos al hurto y al robo, permite perseguir conductas como la que se describe en la propuesta. Con esta información, se dieron por finalizadas las actuaciones.

4.3.6. Propuesta para que se elabore en Burlada una normativa reguladora del uso de bajeras de ocio.

Materia: Medio Ambiente. Contaminación acústica. Bajeras de ocio.

Destinatario: Ayuntamiento de Burlada.

Resumen: El ciudadano proponente, vecino de Burlada y usuario de una bajera de ocio, expuso que debía establecerse una regulación de este tipo de locales, que exigiera al propietario su acondicionamiento a los efectos de insonorización, seguridad, higiene, etcétera.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de la propuesta al Ayuntamiento de Burlada, que, acogiéndola favorablemente, informó de que, en marzo de 2013, se acordó la aprobación inicial de la "ordenanza de locales de reunión y ocio".

A la vista de ello, aceptada la propuesta e iniciada la tramitación de la ordenanza, se dio por finalizada la actuación, informando de ello a la persona proponente.

4.3.7. Propuesta para que se adoptasen medidas que faciliten el retorno de los menores separados temporalmente de sus padres.

Materia: Bienestar Social. Protección de menores. Reintegración de la unidad familiar.

Administración afectada: Departamento de Políticas Sociales.

Resumen: Un ciudadano propuso que, por parte de los servicios de protección del menor, se adopten e intensifiquen medidas para que los menores separados de sus padres puedan regresar con ellos. En este sentido, apuntaba que, en estos casos, es precisa una supervisión constante de las familias afectadas, biológica y de acogimiento, y de la evolución del menor, trabajando con todas las partes implicadas, habiendo de

contarse para ello con personal suficiente y cualificado, con vistas a procurar las condiciones que hagan posible el retorno del menor con sus padres.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra constató la coincidencia del planteamiento de la propuesta con la línea de las recomendaciones y sugerencias que la institución ha formulado a los servicios públicos de protección del menor, con ocasión tanto de algunas quejas individualizadas de ciudadanos, como de actuaciones de alcance más general.

A este respecto, la institución indicó al ciudadano que le ha expuesto a la Administración que las medidas de protección de menores que implican su separación del núcleo familiar deben estar guiadas en todo momento por el denominado "principio de reintegración familiar". Ello implica que la duración de las medidas de protección ha de ser por el tiempo mínimo posible, pues lo deseable, atendiendo al interés superior del menor, es posibilitar que el menor conviva con sus progenitores. En esta línea de razonamiento, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos ha afirmado que, teniendo en cuenta su gravedad, "las medidas tendentes a separar a unos padres de su hijo no deben durar más de lo necesario para la protección de los derechos del menor y que, siempre que sea posible, el Estado debe adoptar medidas para reunir a padres e hijos. De no hacerse así, se vulneraría el derecho a la vida familiar reconocido por el artículo 8 del Convenio Europeo de Derechos Humanos".

El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó al ciudadano que, con ocasión del informe general presenta-

do al Parlamento de Navarra correspondiente a 2013 y de una actuación de oficio tramitada de forma prácticamente simultánea con su propuesta, se ha insistido al Departamento de Políticas Sociales en similares consideraciones y recomendaciones de orden general, para que se intensifiquen las medidas y actuaciones tendentes a tal finalidad.

Con esta información al proponente y dados los antecedentes habidos, se dieron por finalizadas las actuaciones.

4.3.8. Propuesta para que se modifiquen los criterios de distribución de las ayudas a la excedencia, como medida para conciliar la vida laboral y familiar.

Materia: Bienestar Social. Familia. Ayudas para la conciliación de la vida laboral y familiar.

Administración afectada: Departamento de Políticas Sociales.

Resumen: La ciudadana proponente relató que, en la última convocatoria de ayudas de conciliación de la vida laboral y familiar, se habían producido muchas denegaciones debidas a la carencia de crédito, a pesar de que los interesados cumplían los requisitos establecidos para la concesión de la subvención. Ello se debía a que las ayudas se iban concediendo en función del orden de presentación de solicitudes, hasta agotar el crédito.

A partir de esta constatación, la ciudadanía propuso que, con vistas a próximas convocatorias, se modificase el criterio de reparto, de modo que el importe

global se distribuya entre todos los interesados que cumplan los requisitos establecidos, por considerar este criterio más justo y adecuado al principio de igualdad.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Políticas Sociales. Esta institución, en su escrito de traslado, reconoció que, en materia de subvenciones, la Administración pública cuenta con un amplio margen de discrecionalidad a la hora de establecer en las bases de la convocatoria, por lo que los requisitos que hayan de reunir los beneficiarios y los criterios objetivos y parámetros que han de regir la concesión, compete ser fijados a esta. No obstante, recomendó al Departamento de Políticas que estudiara la modificación del sistema de reparto actualmente establecido por la Administración, basado en el criterio de prioridad temporal.

El Defensor del Pueblo de Navarra indicó al mencionado Departamento que este sistema actual, siendo legal, puede, no ser el más adecuado u oportuno si la escasez de crédito hace previsible la denegación por este motivo presupuestario, especialmente en relación con este tipo de ayudas sociales. En esta línea, apuntó que podría articularse otro sistema en cuya virtud, en lugar de otorgarse la ayuda a los primeros que la solicitasen tras abrirse el plazo de solicitud, se estableciera el reparto de las subvenciones de tal modo que permitiera acceder a ellas a todas aquellas familias que cumplieran los requisitos exigidos para la concesión.

El Departamento de Políticas Sociales informó que, a su juicio, el sistema de distribución aplicado (evalua-

ción individualizada, mediante el que se resuelven las solicitudes conforme a su orden de presentación temporal) es el más adecuado para la gestión de este tipo ayudas, por lo que manifestó su criterio contrario a la modificación propuesta.

Con el traslado de dicha información a la promotora de la propuesta, y ante la postura manifestada por la Administración pública, el Defensor del Pueblo dio por finalizadas sus actuaciones.

4.3.9. Propuesta para que se establezca una exención en el impuesto de circulación, referida a los vehículos cuyos titulares sean personas con discapacidad.

Materia: Hacienda. Tributos locales.

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

Resumen: Una ciudadana expuso que padece una discapacidad del 65% y que dispone de un vehículo para su uso personal, pero que no puede beneficiarse de la exención prevista en el artículo 160.1 d) de la Ley Foral de Haciendas Locales, relativa al impuesto de circulación, pues el precepto se refiere a los "coches de inválidos o especialmente adaptados". Expresaba que le consta que, en otras Comunidades Autónomas, este beneficio fiscal se aplica a los vehículos de las personas con discapacidad, sin la referida exigencia específica respecto a las características de los mismos.

Resultado: El Defensor del Pueblo, tras recabar informe del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y

Administración Local, sugirió que, tan pronto como fuera posible, se impulsara una modificación del precepto legal señalado, para eliminar la exigencia relativa al carácter de "coches de inválidos o especialmente adaptados". Indicó que este requisito puede producir una desigualdad respecto a los casos de personas con discapacidad que sí son propietarias de este tipo de vehículos, así como respecto a personas de otros territorios donde, para una situación idéntica a la de la proponente, se reconoce la exención en el impuesto.

El Departamento trasladó al Defensor que aceptaba la sugerencia y que, en tal sentido, promovería la correspondiente modificación legal.

Con la aceptación por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y el traslado de la información a la ciudadana, se puso fin a las actuaciones, sin perjuicio de retomar el asunto en caso de no observarse una actuación legislativa en el sentido apuntado.

4.3.10. Propuesta de modificación de la legislación sobre planes de pensiones, con vistas a permitir a personas jubiladas liquidar determinadas cantidades capitalizadas, para complementar así su pensión de jubilación.

Materia: Pensiones y Hacienda. Previsión social complementaria y su tributación

Administración destinataria: Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo. Ministerio de Economía.

Resumen: El proponente, partiendo de la preocupación que existe por la previsible pérdida de poder adquisitivo de las pensiones de jubilación, planteó, como un elemento que podría paliar dicha pérdida, que se estudiase una modificación de la legislación de planes y fondos de pensiones, en cuanto instrumentos de previsión social complementaria, al efecto de permitir hacer líquidas determinadas aportaciones que, de acuerdo con la normativa actual, son irrevocables e indisponibles para su titular, salvo en determinadas circunstancias excepcionales.

En este sentido, refirió la posibilidad de que tales cantidades, ilíquidas conforme a la normativa actual, pudieran traspasarse a un seguro de vida de renta vitalicia, o instrumento financiero similar, de percepción mensual, de tal modo que, por esta vía, pudiera complementarse la pensión de jubilación y compensarse o paliarse la pérdida de poder adquisitivo de ésta.

Señaló, asimismo, que, a efectos de preservar el interés de la Hacienda Pública, esta modificación pudiera acompañarse de un cambio en el trato fiscal respecto a estas cantidades que puedan ser traspasadas, vía retención y tributación en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de modo que Hacienda recuperaría el importe de las desgravaciones efectuadas por las aportaciones realizadas.

Resultado: Atendiendo al contenido de la propuesta, y dado que su implementación requeriría una modificación de la legislación estatal de planes y fondos de pensiones, se dio traslado de dicha propuesta a la Defensora del Pueblo designada por las Cortes Generales, para su

valoración y, en su caso, actuaciones correspondientes ante los órganos estatales competentes.

Previamente, se incorporó al expediente un informe solicitado a la Hacienda Tributaria de Navarra, por la afección que el contenido de la propuesta pudiera tener en el ámbito de la legislación tributaria y, en concreto, en la tributación de los planes y fondos de pensiones.

Con el traslado de la propuesta a la Defensora del Pueblo de España, por estimarlo de la competencia estatal, así como al interesado de las actuaciones habidas, se dieron por finalizadas las actuaciones.

4.3.11. Propuesta para que se investiguen los "chemtrails".

Materia: Medio ambiente. Contaminación.

Administración destinataria: Administración General del Estado.

Resumen: Un ciudadano alertaba sobre los "chemtrails" o colas químicas, fenómeno referido a un eventual envenenamiento del cielo producido por sustancias químicas, a través de prácticas aeronáuticas, proponiendo su control y eliminación.

Resultado: Habida cuenta del contenido de la propuesta, de competencia estatal, se dio traslado de la misma a la Defensora del Pueblo de España, para su valoración y actuaciones procedentes ante los órganos estatales. Con este traslado a la institución parlamentaria estatal, se dieron por finalizadas las actuaciones, informando de ello al interesado.

4.3.12. Propuesta para que se modifique la Ley Foral de Haciendas Locales, en lo que se refiere al devengo y periodo impositivo de la contribución territorial.

Materia: Hacienda. Tributos locales.

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

Resumen: Un ciudadano propuso la modificación de la Ley Foral de Haciendas Locales, en el devengo y periodo impositivo de la contribución territorial. Refería que, actualmente, el importe anual de este tributo recae íntegramente sobre el titular del bien a 1 de enero, con independencia de que dicha titularidad sea transmitida con posterioridad. Indicaba que sería más justo que el pago se realizase en función del tiempo de titularidad o, al menos, que se estableciera un periodo impositivo semestral, que es el aplicado a efectos de fraccionamiento de la cuota.

Resultado: Esta institución trasladó la propuesta al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración, para su valoración.

El Departamento manifestó su criterio contrario a la propuesta, considerando, en síntesis, que la fijación de un periodo impositivo coincidente con el año natural y el devengo a 1 de enero, que es la regulación actual, es una opción legislativa razonable, atendiendo a las características y naturaleza del tributo.

Por parte del Defensor del Pueblo de Navarra, se dio traslado al ciudadano del informe del Departamento

de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y se le informó, asimismo, de lo dispuesto en este punto por la Ley de Haciendas Locales aprobada en el ámbito estatal, cuyo contenido es sustancialmente coincidente con el de la legislación foral. Con el traslado de toda la información recabada, se puso fin a la intervención de esta institución.

4.3.13. Propuesta para se modifique el tipo impositivo del IVA aplicable a la adquisición de viviendas protegidas.

Materia: Hacienda. Tributos. Impuesto sobre el valor añadido.

Administración afectada: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Resumen: Un ciudadano propuso que se modifique el tipo del IVA aplicable a las viviendas protegidas que no son de régimen especial o de promoción pública, para establecer el tipo reducido. Explicaba que, en relación con dichas viviendas (viviendas protegidas de régimen general, viviendas de precio tasado, etcétera), el Real Decreto ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, aumentó en seis puntos el tipo, situándolo en el 10%, lo que supuso, en la práctica, un encarecimiento muy elevado de estas viviendas sociales. Refería que, además, la adjudicación de tales viviendas, en muchos casos, fue aceptada en unas condiciones económicas que, con la citada medida, se han visto alteradas, lo que la hizo especialmente injusta.

Resultado: Por el contenido de la propuesta y la petición que subyace en la misma (de modificación de la normati-

va estatal), el Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de la misma a la Defensora del Pueblo de España, solicitándole que valorara promover la correspondiente modificación legislativa, con vistas a fijar el tipo del IVA de las viviendas protegidas en el 4%. El Defensor del Pueblo de Navarra le indicó que, aun siendo comprensible que, por los objetivos de reducción del déficit público, se adopten medidas dirigidas a este fin, el incremento del tipo del IVA a las viviendas de protección oficial supone una medida muy onerosa para familias o personas con ingresos económicos limitados, más aún si la adquisición se comprometió en fechas anteriores al incremento operado por el Real Decreto-ley mencionado, en la confianza de que tales condiciones económicas se mantendrían.

La Defensora del Pueblo informó que la recomendación de modificar la normativa reguladora del Impuesto sobre el Valor Añadido para que se aplique el tipo superreducido a todas las viviendas de protección oficial, había sido rechazada por la Secretaría de Estado. Entre otras cuestiones, argumentaba la Secretaria de Estado que la reducción de los tipos impositivos lleva consigo un fuerte impacto presupuestario, sin que, por otra parte, experiencias pasadas hayan puesto de manifiesto que rebajas en los tipos del Impuesto incidan efectivamente en el precio de los bienes o servicios a que se refieren. Asimismo, hacía referencia a que recientemente los Estados miembros y la Comisión Europea han asumido un compromiso para limitar la aplicación de los tipos reducidos y para no incluir nuevas categorías de bienes y servicios que puedan disfrutar de una tributación reducida. Asimismo, destacaba que 20 de los

28 Estados miembros aplican el tipo general a dichos bienes o un tipo reducido al 10 por ciento. Por ello, concluía la Secretaría de Estado que, en este contexto de consolidación financiera y alineamiento de los tipos impositivos de la mayoría de los Estados miembros, no es aconsejable acceder a la propuesta de modificación normativa.

4.3.14. Propuesta para que se amplíe la oferta formativa de Formación Profesional a distancia o semipresencial.

Materia: Educación. Formación profesional.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Resumen: Un ciudadano expuso que la oferta formativa de cursos de Formación Profesional a distancia o semipresencial es muy escasa en Navarra, en comparación con la oferta existente en otras Comunidades Autónomas, aportando datos en tal sentido. Propuso que se estudie ampliar esta oferta formativa en la Comunidad Foral.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó esta cuestión al Departamento de Educación para su valoración.

El Departamento de Educación informó que la formación profesional del sistema educativo en la Comunidad Foral de Navarra se imparte en las modalidades general ordinaria y a distancia en línea. Por otro lado, mostró su deseo de continuar ampliando en Navarra la oferta de formación profesional en la modalidad a distancia en línea. La implantación rea-

lizada ha permitido, según el Departamento, una elevada adhesión del alumnado matriculado a esta modalidad formativa a los estudios iniciados y un residual abandono de los mismos. Todo ello ha posibilitado, en opinión del Departamento, que Navarra esté por delante de otras Comunidades Autónomas que iniciaron la implantación de esta oferta formativa con anterioridad.

Por ello, habiendo trasladado el Departamento de Educación su voluntad de ampliar la oferta de Formación Profesional en la modalidad a distancia en línea, con el traslado de dicha información al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

4.3.15. Propuesta para que se mejore la coordinación en la atención a personas con enfermedad mental presas en el centro penitenciario de Pamplona.

Materia: Interior. Administración penitenciaria. Salud. Salud mental.

Administración destinataria: Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Resumen: Una ciudadana hizo llegar a esta institución su disconformidad por lo que consideraba una falta de coordinación en el centro penitenciario de Pamplona para atender a los presos que padecen enfermedad mental. Esta situación habría originado disfunciones que causan dificultades a los jueces para realizar el seguimiento de los expedientes y mayor carga de trabajo a los profesionales sanitarios. Por ello, informaba, que se había solicitado a la Dirección General de

Justicia del Gobierno de Navarra que demandara al Estado la vuelta a la situación anterior y que fuese el Servicio Social Penitenciario quien funcionara como bisagra ante los juzgados y los recursos asistenciales.

Resultado: El Defensor del Pueblo, tras recabar informe del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y del Departamento de Salud, sugirió al Departamento de Salud que impulsara o instara las gestiones oportunas para la configuración de un modelo de gestión que sirva más adecuadamente a la aplicación de las medidas de seguridad o el tratamiento de las personas con enfermedad mental y con toxicomanías condenadas por la comisión de algún delito, de tal modo que dicho modelo permita una mayor coordinación en el cumplimiento de las medidas adoptadas por el órgano judicial, entre los órganos judiciales y los profesionales de la red de salud mental del Gobierno de Navarra, de una forma similar a la del suprimido Servicio Social Penitenciario.

El Departamento de Salud comunicó que, en su día ya se habían realizado actuaciones sin obtener los resultados deseados, y que, finalmente, dada la futura reforma del Código Penal, no se consideraba conveniente explorar un nuevo sistema de gestión, si bien, añadía, se trató el tema con la Dirección General de Presidencia para trasladar el asunto al Ministerio correspondiente a fin de poder solucionar el problema.

En consecuencia, atendiendo a toda la información proporcionada, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que no se había aceptado la sugerencia que formuló, por lo que, con el traslado de la infor-

mación recibida a la persona promotora de la propuesta, dio por finalizadas sus actuaciones.

4.3.16. Propuesta para que el Parlamento de Navarra adopte las medidas oportunas para la modificación de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, y, en concreto, la supresión de lo dispuesto en su artículo 245.5 y la posterior adecuación de la ley.

Materia: Acceso al empleo público. Ingreso y provisión de puestos. Interventores municipales.

Administración destinataria: Parlamento de Navarra.

Resumen: Varias ciudadanas, participantes en las pruebas de selección de interventores municipales, presentaron una queja solicitando la modificación de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, y, en concreto, la supresión de lo dispuesto en su artículo 245.5, según el cual "el número de habilitaciones a conceder en cada convocatoria no podrá exceder del número de vacantes que resultaran tras la resolución de los previos concursos de provisión".

Señalaban las interesadas que el precepto citado se separa de lo previsto en el reglamento estatal de acceso a puestos de intervención y en el reglamento de ingreso en las Administraciones públicas de Navarra, y que provoca un trato de desigualdad hacia ellas, ya que, en la convocatoria en que participaron, quedaron seis plazas vacantes y se daba la circunstancia de que, al cubrir la interinidad de algunas de estas plazas con listas de contratación distintas a la

generada en la convocatoria, accederían a ellas aspirantes en peor posición o, incluso, que hubieran quedado fuera de la lista, lo que, a su juicio, supondría una vulneración del derecho de acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad.

Resultado: Esta institución procedió a la remisión del escrito al Parlamento de Navarra para que se encargara de analizar la pertinencia de la propuesta. El Parlamento informó del Acuerdo de la Comisión de Peticiones del Parlamento de Navarra, adoptado en relación con la propuesta realizada desde esta institución en el que acordaba remitir la petición a los diferentes Grupos Parlamentarios para que puedan promover una iniciativa legislativa, si lo creían oportuno.

Con el traslado de la propuesta al Parlamento de Navarra, para su valoración, y la información dada por éste, se dieron por concluidas las actuaciones.

4.3.17. Propuesta para que se modifique el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales, en relación con la devolución del importe abonado en supuestos en que la transmisión no pueda llevarse a cabo.

Materia: Hacienda. Impuesto de Transmisiones Patrimoniales.

Administración destinataria: Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo.

Resumen: Un ciudadano propuso una modificación del artículo 41.1 del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto

de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, en relación con la devolución del importe abonado en aquellos casos en que la transmisión que origina el pago no puede llevarse a cabo. Como ejemplo, aludía al supuesto de transferencia de un vehículo entre particulares, para la cual, se exige que, previamente, se haya satisfecho la cantidad correspondiente al tributo. En casos en que, finalmente esa transferencia no se puede materializar por algún motivo, la Hacienda Tributaria de Navarra, con invocación del precepto señalado, no devuelve la cuantía satisfecha, salvo que exista sentencia firme.

Resultado: Tras solicitarse informe al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, éste manifestó su criterio contrario a la modificación legislativa del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

Vista la postura firme del Departamento sobre el asunto, y con el traslado de esta información al proponente, se puso fin a las actuaciones, al apreciar que la propuesta no podía prosperar por esta vía. En el mismo acto, se informó al proponente que, en ejercicio del derecho de petición, podía dirigirse al Parlamento de Navarra, que es el órgano legislativo al que correspondería la modificación legal que entrañaba la propuesta.

4.3.18. Propuesta para que se modifique la norma en referencia al tratamiento fiscal que se le da a la "vivienda habitual" y a efectos de concesión de becas.

Materia: Hacienda. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Educación. Becas. Concepto de vivienda habitual.

Administración destinataria: Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo y Departamento de Educación.

Resumen: Un ciudadano propuso que se impulsara una modificación normativa, en referencia al tratamiento fiscal y a efectos de becas, que se da a la "vivienda habitual", al efecto de procurar el mismo trato en diferentes supuestos. Propuso sustituir "vivienda habitual" por "titularidad de una vivienda" en la Comunidad Foral de Navarra.

A efectos de explicar mejor su propuesta, el ciudadano proponente citaba el ejemplo de una familia, que tiene en propiedad un piso que constituye su vivienda habitual. Indicaba que esta familia puede beneficiarse de desgravaciones fiscales.

Como supuesto de contraste, expuso el caso de que esa misma familia, por razones de trabajo, por el número de miembros de la unidad familiar, por precisar prestar asistencia a su ascendientes, o por otras razones, arriende el piso de su titularidad y tome en arrendamiento otro más ajustado a su necesidad, o se traslade mediante permuta de una y otra vivienda.

Refería que, en ambos casos, la capacidad económica será, lógicamente, la misma, pero que, mientras

en el primer supuesto, esa familia podrá beneficiarse de desgravaciones o podrá recibir una beca, en el segundo, no será así.

Atendiendo a ello, proponía que se impulsase una modificación normativa, al efecto de procurar el mismo trato en ambos supuestos, sustituyendo la "vivienda habitual" por la "titularidad de una vivienda" en la Comunidad Foral de Navarra.

Consideraba que esta solución propuesta sería más justa con la capacidad económica de las familias y favorecería la flexibilidad geográfica, al menos en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

Resultado: Esta institución solicitó informe al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, y al Departamento de Educación.

El Departamento de Educación informó que dicha propuesta sería plasmada en la configuración de los requisitos económicos de las becas, por lo que aceptaba la propuesta ciudadana que se le había trasladado. De ello se informó al proponente.

Por otro lado, el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, comunicó que no estaba previsto acometer una reforma de la legislación foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en el sentido de la propuesta.

Vista la postura firme del Departamento de Economía y Hacienda sobre el asunto, y con el traslado de esta información al proponente, se puso fin a las actuaciones, al apreciar que la propuesta fiscal no podía

prosperar por esta vía. En el mismo acto, se informó al proponente que, en ejercicio del derecho de petición, podía dirigirse al Parlamento de Navarra, que es el órgano legislativo al que correspondería la modificación legal que entrañaba la propuesta.

4.3.19. Propuesta para que se contemplen bonificaciones o exenciones a personas con discapacidad en el pago de exacciones por realización de estudios.

Materia: Educación. Personas con discapacidad. Tasas por estudios y bonificaciones.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Resumen: Una ciudadana refería que tiene un grado de discapacidad elevado y que encuentra obstáculos añadidos a los que serían propios de las limitaciones derivadas de esa discapacidad.

Exponía que, recientemente, se interesó por la matriculación en la Escuela Oficial de Idiomas, comprobando que, actualmente, conforme a la Orden Foral 41/2013, de 6 de mayo, del Consejero de Educación, respecto a la tasa que ha de abonarse, no existe ninguna bonificación o exención para las personas con discapacidad, a diferencia de lo que sucede con otros colectivos, como las familias numerosas o las víctimas de violencia terrorista.

Explicaba que, por sus dolencias, no tiene la posibilidad de realizar un trabajo remunerado habitual, por lo que sus ingresos son precarios. Esta precariedad económica afecta hoy en día a muchas personas,

discapacitadas o no, pero, sin duda, se ve agravada en el caso de las personas con discapacidad.

Indicaba que no alcanza a comprender por qué, en las normas que regulan tarifas en el ámbito de la enseñanza y de la formación, como la citada, no se prevé una bonificación o exención para las personas con discapacidad (a título orientativo, señala una bonificación a partir del 30% de discapacidad, y una exención a partir del 65%). Esta medida podría facilitar a estas personas el acceso a la formación, pues, de otro modo, ante la precariedad de los si los ingresos, tal acceso se ve obstaculizado.

En consecuencia, esta persona propuso que, en el citado ámbito de la educación y formación, en las tasas o exacciones públicas que hayan de satisfacerse (matriculación, expedición de títulos, etcétera), se contemplen las referidas bonificaciones o exenciones dirigidas a personas afectadas por discapacidad, a fin de promover su integración y la mejora de sus capacidades, siendo tales personas tan dignas de protección como los colectivos que sí cuentan con dichas bonificaciones o exenciones.

Resultado: La institución solicitó informe al Departamento de Educación acerca de la propuesta presentada. El Departamento informó de la no obligatoriedad de aplicar medidas de bonificación o exención de tasas para personas con discapacidad en las enseñanzas de idiomas. Sin embargo, aceptó valorar positivamente la propuesta y aplicar medidas específicas de exención o bonificación con vistas al próximo curso 2014/2015.

Con el traslado de la información a la proponente, se dieron por finalizadas las actuaciones.

CAPÍTULO 5

RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

5

Recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

5.1. INTRODUCCIÓN.

En este punto se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2013.

Las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados, se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública de Navarra a la que se dirigen, u otro destinatario, y con expresión sintetizada de su contenido, para una mejor comprensión.

Otra información que se añade es si la recomendación, sugerencia, recordatorio ha sido aceptada o no por la Administración destinataria.

Para su mejor entendimiento, la información se organiza del siguiente modo:

- Primero, la materia.

- Segundo, la institución o administración destinataria; especificando si es el Parlamento de Navarra, la Defensora del Pueblo, un departamento del Gobierno de Navarra, un Ayuntamiento, un Concejo, una Mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otras entidades.

- Tercero, el número del expediente especificando si se trata, por este orden, de una queja (EXP.), una actuación de Oficio (AO), una propuesta ciudadana (P) o un informe solicitado por el Parlamento (IP).

- Cuarto, una breve síntesis del asunto analizado.

- Quinto, el texto de la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.

- Sexto, la indicación de si la recomendación, sugerencia o recordatorio ha sido aceptada o no por la institución o Administración destinataria.

5.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES POR MATERIAS.

5.2.1. Acceso a un empleo público.

AL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

EXP. 12/1178

En relación con la forma en la que el Servicio Navarro de Empleo elabora la lista para la contratación temporal de cuidadores en centros escolares:

- Sugerir al Departamento que inste al Servicio Navarro de Empleo a que se coordine con el Departamento de Educación en la confección de relaciones de personas para elaborar listas de aspirantes a contrataciones temporales.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

EXP. 12/1145

En relación con la elaboración de una lista de aspirantes de cuidador en escuelas públicas, en euskera, para la contratación temporal:

- Recordar al Departamento su deber legal de facilitar información, a los interesados en participar en los procesos de selección de personal para contrataciones temporales, de todos aquellos aspectos y hechos que pueden interferir o condicionar su participación.

- Recomendar al Departamento que posibilite a la autora de la queja y a otras personas en su misma situación la realización de una prueba similar a la efectuada en junio de 2012 para la confección de la nueva lista de aspirantes a la contratación temporal, y, en caso de superar esa prueba, que se les incorpore a dicha lista.

No aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EXP. 13/90

En relación con la forma de gestión de la relación de aspirantes a la contratación temporal en la Administración de Justicia:

- Recordar al Departamento su deber legal de tramitar y resolver, dentro de un plazo razonable, los procedimientos selectivos en materia de personal, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes.

- Recordar al Departamento su deber legal de dar información completa y comprensible, a los interesados en los procedimientos administrativos en los que participan, del estado de tramitación de estos procedimientos, así como de las consecuencias que puedan derivarse para sus intereses legítimos.

Aceptada.

EXP. 13/358

En relación con la valoración del conocimiento de idiomas en los procedimientos de acceso a la función pública convocados por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que estudie la inclusión de los títulos expedidos por el Instituto Francés y, en especial, del diploma aludido en la queja, a efectos de su valoración en el procedimiento de acceso a la función pública de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada.

EXP. 13/557

En relación con la interpretación que hace el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, del artículo 14.2 de la Orden Foral 841/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se aprueban normas de gestión de la contratación temporal:

- Recomendar al Departamento que interprete el primer inciso del apartado 2 del artículo 14 de la Orden Foral 841/2010, de 31 de

diciembre, por la que se aprueban normas de gestión de la contratación temporal, en el sentido de que, conforme a lo comunicado por el aspirante, solo se tenga a este por "no disponible" en la lista o listas de aspirantes a la contratación temporal a las que se haya referido expresamente.

- Recomendar al Departamento que revise la situación del autor de la queja y, en consecuencia, se le tenga por "disponible" en las listas de aspirantes a la contratación temporal respecto de las que comunicó tal disponibilidad.

No aceptada.

EXP. 13/655

En relación con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por el retraso habido en la aprobación, en ejecución de una sentencia, de los resultados definitivos de la oposición para las plazas del puesto de trabajo de cuidador al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Recomendar al Departamento que indemnice a la autora de la queja por la dilación indebida habida en el cumplimiento de la ejecución de una sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, abonándosele las retribuciones que le hubieran correspondido de haber trabajado el tiempo transcurrido, más los intereses legales correspondientes, con los descuentos que, en su caso, puedan proceder.

No aceptada.

P01/13

En relación con la contratación temporal del puesto de trabajo de Bombero:

- Sugerir al Departamento la adopción de medidas tendentes a crear listados de contratación temporal del puesto de trabajo de Bombero, con vistas a su utilización si fuera preciso, dando cabida en los cursos específicos de formación complementarios a las oposiciones a aspirantes que, habiendo superado las mismas, no hayan obtenido plaza.

No aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR Y A LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA.

EXP. 13/317

En relación con el no llamamiento complementario para cubrir las plazas de auxiliar administrativo que han quedado vacantes con motivo de la declaración de situación de excedencia voluntaria:

- Recomendar al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra, que valore y, en su caso, impulse las reformas reglamentarias necesarias para que el contenido de la disposición adicional segunda del Decreto Foral 7/2011, de 7 de febrero, pueda aplicarse a la provisión de plazas a cubrir de personal funcionario o de laboral fijo de todas las Administraciones públicas de Navarra.

- Recomendar a la Universidad Pública de Navarra que, en coordinación con el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

del Gobierno de Navarra, valore y, en su caso, impulse las reformas reglamentarias necesarias para que el contenido de la disposición adicional segunda del Decreto Foral 7/2011, de 7 de febrero, pueda aplicarse a la provisión de plazas a cubrir de personal funcionario o de laboral fijo de la Universidad.

Aceptada por la Universidad Pública de Navarra.
No aceptada por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

AL DEPARTAMENTO DE SALUD

EXP. 13/17

En relación con la gestión de una lista de contratación temporal del puesto de trabajo de Técnico de Administración Pública (rama jurídica):

- Recordar al Departamento el deber legal contenido en el artículo 13 r) de la Ley Foral de la Transparencia y el Gobierno Abierto, de publicar las listas de contratación temporal de personal, y de hacerlo de modo que permita a cada aspirante conocer el puesto que ocupa en cada momento.

- Recomendar al Departamento que, en la publicación de tales listados, se dé publicidad, además de a la puntuación, a la información relativa a la existencia de preferencias en el llamamiento de determinados colectivos, indicando los aspirantes incluidos en los mismos, o, si considerara la Administración que tales preferencias por causa distinta de la puntuación no existen, declarando expresamente esa inexistencia, para conocimiento de la ciudadanía y de los aspirantes interesados.

Aceptada.

EXP. 13/442

En relación con la gestión de las listas de auxiliar administrativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que agilice lo máximo posible la modificación del artículo 4 de la Orden Foral 172/2009, de 24 de diciembre, de la Consejera de Salud, en el sentido de permitir a los interesados variar la elección, tanto de los centros y ámbitos de trabajo, como de las listas de corta y larga duración.

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver cuanto antes los recursos de alzada interpuestos por el promotor de la queja y de notificarle la resolución que proceda.

Aceptada.

EXP. 13/533

En relación con la baremación de méritos en un concurso-oposición del puesto de trabajo de Enfermero/a:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que se realice a la autora de la queja una nueva valoración de los méritos aportados por ella en el apartado de colaboración en libros de carácter científico, puntuando su participación en los dos libros alegados.

No aceptada.

EXP. 13/582

En relación con la valoración de un título universitario en un concurso-oposición del puesto de trabajo de Enfermero/a:

- Recomendar al Departamento que, en el concurso-oposición a que se refiere la queja para la provisión del puesto de trabajo de Enfermero/a, se valore con un punto el "Diploma de Especialista en Enfermería de Cuidados Intensivos" alegado por las autoras de la queja, en concepto de formación de postgrado.

No aceptada.

EXP. 13/599

En relación con la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de 328 puestos de ATS/DUE para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recordar al Departamento su deber legal de proceder a la apertura de un acto de subsanación de los méritos alegados por los participantes en todos los procesos selectivos de personal que gestione, cuando aprecie una aportación incorrecta o deficiente de dichos méritos invocados.

- Sugerir al Departamento que, en orden a garantizar la igualdad en el acceso a la función pública de los ciudadanos, analice la procedencia de ordenar de oficio la apertura de un trámite de subsanación de los aspirantes que hubieran participado en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de 328 puestos de ATS/DUE para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, siempre que dichos aspirantes se encuentren en el mismo supuesto de hecho que considera contrario al ordena-

miento jurídico la Sentencia 656/2013, de 7 de junio, de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra.

No aceptada.

EXP. 13/606

En relación con la baremación de méritos en un concurso-oposición del puesto de trabajo de Enfermero/a:

- Recomendar al Departamento que, en el concurso-oposición a que se refiere la queja, para la provisión del puesto de trabajo de Enfermero/a, se valore con un punto el "Diploma de Especialista en Enfermería Cardiológica" alegado por la autora de la queja, en concepto de formación de postgrado.

Aceptada.

P02/13

En relación con la contratación temporal del puesto de trabajo de auxiliar administrativo en el ámbito del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y con la provisión de las denominadas plazas estructurales:

- Sugerir al Departamento que, en la gestión de las contrataciones temporales y, en concreto, en eventuales ofertas de contrato para prestar el servicio por días concretos dentro de un periodo: o se atenúen las consecuencias del posible rechazo de la oferta, estimándolo justificado a los efectos de la permanencia o de la posición en el listado de contratación, o se considere a los aspi-

rantes que las acepten disponibles para continuar recibiendo ofertas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea durante el tiempo del contrato aceptado, para que puedan optar a estas últimas si les interesa.

Aceptada.

A LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

EXP. 12/1158

En relación con la disconformidad de la persona promotora de la queja con el proceso de selección seguido para cubrir por oposición una plaza de auxiliar administrativo:

- Recomendar a la Universidad que imparta instrucciones precisas a los tribunales calificadores de oposiciones o concursos-oposiciones para el acceso a la función pública, al objeto de que, durante el proceso de selección, se observen plenamente los principios de transparencia e información, dando la debida información a los aspirantes de las decisiones que adopten respecto de las pruebas a celebrar, así como respondiendo de una forma motivada a las cuestiones que les formulen los aspirantes en las reclamaciones u otros escritos que les presenten.

Aceptada.

EXP. 13/380

En relación con un listado de contratación de auxiliar administrativo al servicio de la Universidad Pública de Navarra:

- Recordar a la Universidad el deber legal de disponer la entrada en vigor de los listados de contratación derivados de procedimientos de acceso a la función pública que constituya, al día siguiente al de la publicación en el Boletín Oficial de Navarra de los correspondientes nombramientos.

- Recordar a la Universidad el deber legal de observar el orden de preferencia de los listados de contratación temporal que tenga para atender necesidades de personal surgidas en la Universidad y que deban ser cubiertas con contratados temporales.

- Sugerir a la Universidad que disponga la publicidad de los listados de contratación temporal, de modo que los aspirantes puedan conocer su posición en cada momento, pudiendo seguir para ello los principios generales de publicidad activa que establece la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de Transparencia y del Gobierno Abierto de Navarra.

Aceptados los recordatorios de deberes legales.
No aceptada la sugerencia.

5.2.2. Agricultura.

AL AYUNTAMIENTO DE ABLITAS

EXP. 13/253

En relación con el incumplimiento de un convenio para la utilización de hidrantes de propiedad municipal, con destino al riego de huertos familiares:

- Recomendar al Ayuntamiento y, a través de este, a la Comunidad de Regantes de Ablitas que, en coordinación entre ambas enti-

dades, adopten las medidas necesarias para que se dé cumplimiento a lo dispuesto en la condición décima establecida en el Convenio suscrito entre ambas el 20 de noviembre de 2012, para la utilización de un hidrante de propiedad municipal para el riego de parcelas particulares en la zona de huertos familiares de la Nava, de tal modo que no se exijan, a los propietarios de las fincas de la zona que no se integraron en principio y luego se integran, cantidades en concepto de recargo distintas de las que hayan satisfecho los propietarios iniciales con el incremento anual del IPC que proceda, multiplicado por los años que transcurran; y, en lo que se refiere en concreto al promotor de esta queja, que no se le exija ninguna cantidad del 10% en concepto de recargo.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE CASTEJÓN

EXP. 13/101

En relación con la adjudicación de una corraliza, por considerar el promotor de la queja, adjudicatario de esta corraliza, que el Ayuntamiento incumple las condiciones de adjudicación, al no poder utilizarla de forma adecuada:

- Recomendar al Ayuntamiento que compense al autor de la queja por el perjuicio económico que se deriva de la imposibilidad de un normal aprovechamiento del derecho de hierbas que le fue adjudicado.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE CIRAUQUI

EXP. 13/364

En relación con la imposibilidad de aprovechar una finca de su propiedad por cambios injustificados de criterio por parte de la corporación:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de tramitar y resolver dentro de un plazo razonable los procedimientos administrativos, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes al respecto.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, entre ellas la reclamación de los autores de la queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte, sin nuevas dilaciones, las iniciativas necesarias para, de común acuerdo con los autores de la queja, resolver definitivamente el expediente de permuta.

Aceptada.

5.2.3. Bienestar social.

A) Renta de inclusión social.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 12/310SN

En relación con la incidencia que tiene la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, por la que se regula la renta de inclusión social, en la Ley Foral 15/2005, de, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia:

- Sugerir al Departamento la modificación de la Orden Foral que regula los supuestos excepcionales de concesión y de renovación extraordinaria de la renta de inclusión social, para que se posibilite dicha renovación extraordinaria a todas aquellas unidades familiares que, encontrándose en la situación de necesidad que delimita la norma, cuenten con menores a cargo, con independencia de la edad de estos menores.

- Sugerir al Departamento que estudie la problemática que plantea, para los menores de edad afectados, la denegación de la renta de inclusión social a unidades familiares que, encontrándose en la situación de necesidad que contempla la norma, no pueden acceder a la prestación por incumplimiento de otros requisitos establecidos, distintos de los de carácter económico; y, en su caso, que impulse o articule alguna medida de ayuda en relación con estos menores de edad.

No aceptada.

EXP. 12/1057

En relación con el retraso en la renovación de la renta básica solicitada:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en el plazo establecido las solicitudes de renovación de la renta básica que le formulen los ciudadanos.

Aceptada.

EXP. 12/1215

En relación con la ayuda de 93,53 euros que se le ha concedido como Renta de Inclusión Social:

- Recomendar al Departamento que, a efectos de aplicar o no el artículo 2.2 de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, por el que se regula la renta de inclusión social, compruebe la existencia o no de vínculos familiares o afectivos entre las unidades familiares convivientes en un mismo domicilio.

- Recordar al Departamento su deber legal de respetar el derecho de los ciudadanos a una buena administración y, más en particular, su derecho a resolver expresamente los recursos administrativos en los plazos fijados legalmente.

- Recomendar al Departamento que resuelva lo antes posible el recurso de alzada presentado por la autora de la queja, en el sentido de comprobar la existencia de un lazo afectivo o familiar entre los perceptores de la renta de inclusión social y, en caso de que no exista o no pueda probarse, proceda a reconocer el derecho de la promotora de la queja a la percepción de la

renta de inclusión social por sí misma considerada, sin atención a la existencia de un primer perceptor en el domicilio.

No aceptada.

EXP. 13/25

En relación con la ausencia de valoración y de contestación a la solicitud de la persona promotora de la queja de una prestación económica de inclusión social:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las solicitudes de la renta de inclusión social conforme al plazo de cuarenta y cinco días previsto en la normativa vigente, que, en este caso, no fue debidamente observado.

Aceptada.

EXP. 13/339M

En relación con la denegación de la renta de inclusión social:

- Sugerir al Departamento que valore una posible concesión excepcional de la renta de inclusión social a la interesada, ponderando las circunstancias específicas que concurren en el caso.

No aceptada.

EXP. 13/462

En relación con la denegación de la renta de inclusión social:

- Recomendar al Departamento que conceda la renta de inclusión social al autor de la queja, al no poder considerarse interrumpida la situación de residencia en Navarra.

No aceptada.

EXP. 13/504

En relación con la falta de notificación por parte del Departamento del archivo de su solicitud de renta de inclusión social:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver las solicitudes y recursos de los ciudadanos, y de notificar las decisiones adoptadas, dentro de los plazos legales y reglamentariamente previstos.

- Recomendar al Departamento que anule la resolución de archivo de la solicitud de la renta de inclusión social objeto de queja, y que valore la concesión de la ayuda con arreglo a las circunstancias que se daban al tiempo de la solicitud.

Aceptada.

EXP. 13/588

En relación con la aplicación de la Ley Foral que regula la renta de inclusión social a solicitudes que debieron ser resueltas, por venci-

miento del plazo legalmente establecido, antes de la fecha de entrada en vigor de la norma citada, produciendo ello efectos negativos para los ciudadanos afectados:

- Recomendar al Departamento que revise, incluso de oficio, las resoluciones emitidas en relación con las solicitudes de la prestación de renta básica que, a la fecha de entrada en vigor de la Ley Foral que regula la renta de inclusión social, conforme al plazo de cuarenta y cinco días de aplicación, debían haber sido ya resueltas, y notificadas las respectivas decisiones, y que conceda la ayuda social garantizada que corresponda conforme a la normativa reguladora de la renta básica, vigente hasta entonces.

No aceptada.

EXP. 13/605

En relación con la denegación de la renovación de la renta de inclusión social:

- Recomendar al Departamento que concede la renovación de la renta de inclusión social solicitada por el autor de la queja, ya que no cabe entender que la salida del territorio que determinó la denegación supusiera un cambio en la situación residencial, que se mantiene en todo momento en Navarra.

No aceptada.

B) Conciliación de la vida familiar y laboral, y protección y apoyo público a la familia.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 12/1208, 12/1225, 12/1236, 12/1242, 12/1256, 12/1279 y 12/1281

En relación con la falta de cobro de la ayuda que le fue concedida por excedencia para el cuidado de hijo:

- Recomendar al Departamento de Políticas Sociales que realice las actuaciones necesarias para ampliar, en lo necesario, el crédito de la partida presupuestaria 930002 94000 4809 231504, denominada "Ayudas económicas por excedencia", con el fin de conceder la ayuda solicitada por la autora de la queja.

No aceptada.

EXP. 12/1227, 12/1228, 12/1229, 12/1231, 12/1235, 12/1269, 12/1275 y 12/1282

En relación con la solicitud de ayuda por excedencia para el cuidado de segundo hijo:

- Recomendar al Departamento que realice las actuaciones necesarias para ampliar, en lo necesario, el crédito de la partida presupuestaria 930002 94000 4809 231504, denominada "Ayudas económicas por excedencia", con el fin de conceder las ayudas solicitadas por las promotoras de la quejas, a las que se denegaron sus solicitudes (primera y segunda solicitudes) por falta de presupuesto.

No aceptada.

EXP. 13/7, 13/64, 13/76, 13/83 y 13/86

En relación con la ayuda por excedencia para el cuidado de hijos:

- Recomendar al Departamento que realice una nueva valoración de las solicitudes de los autores de la queja y, en caso afirmativo, conceda la ayuda solicitada para el cuidado de su hijo, en el supuesto de que concurran los demás requisitos exigidos.

- Recomendar al Departamento que realice las actuaciones necesarias para ampliar, en lo necesario, el crédito de la partida presupuestaria 930002 94000 4809 231504, denominada "ayudas económicas por excedencia", con el fin de conceder la ayuda solicitada por el autor de la queja y de todas las solicitudes que se encuentren en la misma situación.

No aceptada.

EXP. 13/13SN

En relación con la denegación de la ayuda familiar por parto múltiple presentada en 2012:

- Sugerir al Departamento que valore la posibilidad de elaborar lo antes posible una convocatoria de ayudas a la familia, en la que se garantice la posibilidad de participar a aquellas personas que solicitaron las ayudas ayudas económicas de pago periódico por parto, adopción o acogimiento múltiples ocurridos en el año 2012 conforme a la convocatoria hecha por la Orden Foral 235/2012, de 22 de mayo, y que fueron desestimadas por falta de crédito presupuestario.

No aceptada.

EXP. 13/38SN

En relación con la denegación de la ayuda económica de pago único anual como medida de apoyo a las familias por cuarto y sucesivos hijos, solicitada en 2012:

- Sugerir al Departamento que valore incorporar, en la próxima regulación de las ayudas a familias por cuarto y sucesivos hijos, como uno de los criterios de concesión, la renta de las familias, de tal forma que se favorezca a aquellas familias que, además de cumplir todos los requisitos de la convocatoria, tengan menos ingresos.

Aceptada.

EXP. 13/40

En relación con la denegación de la ayuda por excedencia por nacimiento del tercer hijo:

- Recomendar al Departamento que realice una nueva valoración de la solicitud de la autora de la queja y, en caso afirmativo, conceda la ayuda solicitada para el cuidado de su hijo, en el supuesto de que concurran los demás requisitos exigidos.

- Recomendar al Departamento que realice las actuaciones necesarias para ampliar, en lo necesario, el crédito de la partida presupuestaria 930002 94000 4809 231504, denominada "ayudas económicas por excedencia", con el fin de conceder la ayuda solicitada por la autora de la queja y de todas las solicitudes que se encuentren en la misma situación.

No aceptada.

EXP. 13/177, 13/180, 13/183, 13/186, 13/213, 13/226, 13/233, 13/239, 13/274, 13/287, 13/288, 13/291, 13/297, 13/307 y 13/318.

En relación con la ayuda por excedencia para el cuidado de hijo:

- Recomendar al Departamento que realice una nueva valoración de las solicitudes que han sido denegadas por falta de consignación presupuestaria, para que compruebe si concurren en ellas las circunstancias descritas anteriormente y, en caso afirmativo, conceda las ayudas solicitadas para el cuidado de hijo, en el supuesto de que concurran los demás requisitos exigidos.

- Recomendar al Departamento que realice las actuaciones necesarias para ampliar, en lo necesario, el crédito de la partida presupuestaria 930002 94000 4809 231504, denominada "ayudas económicas por excedencia", con el fin de conceder la ayuda solicitada por los autores y autoras de las quejas a los que se denegaron sus solicitudes (primera y segunda solicitudes) por falta de presupuesto.

No aceptada.

EXP. 13/348

En relación con la denegación del título de familia numerosa:

- Recomendar al Departamento que reconozca la condición de familia numerosa a la autora de la queja, por un lado, y a su exmarido, por otro, junto con los tres hijos comunes.

No aceptada.

AO_14_13

En relación con familias a las que el Departamento les ha denegado, por falta de recursos presupuestarios, las ayudas económicas directas de pago periódico por excedencia para el cuidado de hijos e hijas:

- Sugerir al Departamento que, en consideración tanto a lo recomendado con anterioridad por esta institución en este mismo asunto, como a la Resolución de 30 de abril de 2013, de la Comisión de Políticas Sociales del Parlamento de Navarra, se dé una solución positiva a todas las familias a las que, por falta de recursos presupuestarios, el Departamento les denegó las ayudas que solicitaron por excedencia para el cuidado de hijo, facilitándoles el pago íntegro de las ayudas denegadas, antes de abrir ninguna nueva convocatoria con un fin igual o similar.

- Recomendar al Departamento que realice una nueva valoración de las solicitudes que han sido denegadas por falta de consignación presupuestaria, para que compruebe si concurren en ellas las circunstancias descritas anteriormente y, en caso afirmativo, conceda las ayudas solicitadas para el cuidado de hijo, en el supuesto de que concurran los demás requisitos exigidos.

- Recomendar al Departamento que realice las actuaciones necesarias para ampliar, en lo necesario, el crédito de la partida presupuestaria 930002 94000 4809 231504, denominada "ayudas económicas por excedencia", con el fin de conceder la ayuda solicitada por las autoras de la queja y aquellas otras solicitantes que estén en la mismas circunstancias, a las que se denegaron sus solicitudes (primera y segunda solicitudes) por falta de presupuesto.

No aceptada.

P08/13SN

En relación con los criterios que emplea el Departamento de Políticas Sociales para la distribución de las ayudas a la excedencia para el cuidado de hijos, como medida para conciliar la vida laboral y familiar, proponiendo que el importe global disponible por la Administración se distribuya a prorrateo entre todos los interesados que cumplan los requisitos establecidos.

- Recomendar al Departamento que estudie la modificación del sistema de reparto actualmente establecido por la Administración y basado en el criterio de prioridad temporal, por otro más adecuado y justo.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

EXP. 13/584

En relación con la denegación de una ayuda de familia numerosa para comedor escolar por falta de empadronamiento de toda la familia:

- Recomendar al Ayuntamiento que otorgue a la familia autora de la queja la ayuda económica de comedor escolar para hijos de familias numerosas.

No aceptada.

C) Protección y la atención a la infancia y la adolescencia.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

AO_26_13

En relación con la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra en el año 2013:

a) Completar el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

b) Evaluar la dotación actual de recursos del sistema de protección de menores y de los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), al apreciarse indicios que pudieran denotar su insuficiencia o la dificultad para atender las crecientes necesidades de intervención o apoyo.

   Asimismo, realizar dicha evaluación 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.

   En todo caso, propiciar que, en este ámbito de la protección del menor, se cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y, de ser posible, reforzar las dotaciones actuales.

c) Continuar con la labor de planificación y de fijación de objetivos seguida, con particular atención a los principales déficits

que se aprecian en el sistema de protección de menores y, en concreto, con las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores.

d) Potenciar en todo lo posible la labor de difusión de los derechos y deberes de los menores, tanto en el ámbito social, en general, como en el de los propios menores. Respecto a este último, ejecutar o promover acciones destinadas directa y específicamente a dichos menores, con medidas coordinadas con la Administración educativa.

e) Proseguir trabajando en la mejora de la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a menores, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, con vistas a potenciar la prevención y la protección temprana de situaciones de riesgo, y a procurar, en lo posible, un sistema que funcione en red. En particular, procurar también reforzar los instrumentos de coordinación con las entidades de iniciativa social que actúen con menores.

f) Ejecutar, en este ámbito también preventivo, actuaciones o programas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales y del de ocio.

   En este contexto, y sin perjuicio de otras, valorar la oportunidad de promover o ejecutar acciones preventivas en relación con la utilización adecuada de las nuevas tecnologías y con los riesgos asociados a las mismas. Asimismo, hacer lo propio en referencia a la problemática de adicción al juego por parte de menores.

g) Seguir reforzando la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de estas situaciones, procurando, en todo lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la necesidad de declarar el desamparo de los menores.

En esta línea, potenciar el apoyo a las familias de origen con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural.

h) Proseguir e intensificar la intervención con las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo y separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior del menor.

i) Analizar en profundidad las causas que están determinando el incremento relativo del acogimiento residencial respecto al familiar.

En particular, adoptar medidas de todo orden que promuevan la modalidad de acogimiento familiar (de concienciación, de formación a las familias acogedores, de apoyo económico, etcétera), fomentando, con especial intensidad, esta modalidad para los niños más pequeños.

Asimismo, continuar implantando y potenciando recurso específicos vinculados al acogimiento familiar, como los de urgencia y los especializados.

j) Continuar y, en lo posible, intensificar los programas destinados e 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 que cuenten con menores en tal situación.

k) Proseguir reforzando los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida de adulta de adoles-

centes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

l) En relación con la necesidad de minimizar la intervención del sistema de reforma, redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas: ámbitos familiar, social y educativo, principalmente.

EXP. 13/335

En relación con los recursos que existen para los menores de edad en desprotección:

- Recomendar al Departamento que valore adoptar las medidas que estime oportuno para que las estancias de los menores en los Servicios de Orientación y Acogida no superen el tiempo máximo establecido de tres meses.

- Recomendar al Departamento que realice, lo antes posible, una inspección en los Centros de Observación y Acogida o, al menos, en el Centro del que se fugó el hijo de la autora de la queja, al objeto de poder detectar si, actualmente, persiste en él alguna deficiencia, con el fin de que dichos centros o centro adopten las medidas correctoras pertinentes (bien a nivel de seguridad del edificio, bien de medidas de carácter organizativo del personal) que impidan tales fugas en el futuro.

Aceptada.

EXP. 13/346

En relación con la justificación de las facturas emitidas durante el procedimiento de adopción:

- Recomendar al Departamento que conteste por escrito y de forma suficiente a la instancia presentada por la promotora de la queja.

- Recomendar al Departamento que solicite a la ECAI "Asociación para el Cuidado de la Infancia" la justificación detallada y razonada de la cantidad que le exige a la promotora de la queja, así como todos los justificantes o facturas que acrediten de forma razonable el gasto realizada por dicha organización y que ahora se pretende girar a la promotora de la queja, con el doble fin de facilitarle dicha información que le concierne de un modo tan directo y personal, como económico, y de realizar, con todos los datos en la mano, la función de inspección e investigación de todos esos conceptos y su justificación.

Aceptada parcialmente.

EXP. 13/478

En relación con el servicio de Punto de Encuentro Familiar:

- Recomendar al Departamento que imparta instrucciones a los Puntos de Encuentro Familiar para que, en la elaboración de los informes y evaluaciones que deban emitir, se actúe con arreglo a los principios de objetividad, imparcialidad y neutralidad que inspiran los servicios públicos, y, en particular, se omitan, en todo lo posible, expresiones de carácter subje-

tivo que excedan a la finalidad del informe o que sin necesidad de ello descalifiquen o evalúen negativamente a una de las partes.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES Y AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

EXP. 13/483

En relación con el ingreso del hijo de los autores de la queja en un centro de observación y acogida, y con las consecuencias que ello ha tenido para el menor de edad en el ámbito escolar:

- Recomendar al Departamento de Educación y al Departamento de Políticas Sociales que adopten medidas para reforzar la coordinación de los ámbitos escolar y de protección de menores, al objeto de asegurar, en todo lo posible, la normal continuidad en sus estudios de los alumnos atendidos por centros o servicios del sistema de protección de menores y, en particular, en centros de observación y acogida.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EXP. 13/656SN

En relación con la presencia de menores de edad en espectáculos taurinos y su exposición a la tauromaquia, con especial alusión a la emi-

sión de espacios televisivos con contenidos taurinos, a las escuelas de tauromaquia y a las visitas guiadas a las plazas de toros:

- Sugerir al Departamento que valore la conveniencia de introducir en el Reglamento de espectáculos taurinos una norma que restrinja el acceso de menores de edad, con la edad (se sugiere, a modo orientativo, menores de catorce años) y el alcance que se determine, como espectadores de espectáculos taurinos en que se lidie y dé muerte al animal.

Aceptada.

D) Protección e integración de personas con discapacidad.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 12/1131

En relación con la no aceptación por la clínica Padre Meni al hijo de la persona promotora de la queja, para un largo periodo de estancia:

- Recomendar al Departamento que, en coordinación con el Departamento de Salud, adopten las medidas y acciones necesarias para asegurar al interesado una asistencia sanitaria ininterrumpida en un centro psiquiátrico residencial, con cargo a fondos públicos, hasta que pueda asignársele una plaza residencial de las previstas en la Cartera de Servicios Sociales como prestación garantizada.

No aceptada.

EXP. 12/1165

En relación con el trato recibido en la Residencia Félix Garrido, propiedad del Gobierno de Navarra:

- Recomendar al Departamento que, a través de la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, se reconozca el derecho del promotor de la queja a:

  a) Ser informado personal y puntualmente de los actos que la citada Fundación realiza o realice de administración y disposición de su patrimonio, indicando que dicho derecho a ser informado no supone un derecho del tutelado a controlar, interferir o decidir sobre tales actos.

  b) Disponer y administrar por sí mismo de pequeñas cantidades de dinero (dinero de bolsillo), en los términos de la sentencia de incapacitación.

  c) Recibir las visitas de su amigo, con la indicación de que dichas visitas han de seguir las reglas establecidas con carácter general para las demás visitas a la residencia.

Aceptada.

EXP. 12/1206A

En relación con la valoración de discapacidad de un ciudadano:

- Recomendar al Departamento que revise e incremente la calificación del grado de discapacidad del interesado, incluyéndolo en la clase 3 del baremo establecido a efectos de valorar cardiopatías isquémicas.

No aceptada.

EXP. 13/3

En relación con una solicitud de establecimiento de una cuota de alquiler en una vivienda de protección oficial, en atención a su especial situación familiar:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de reconocimiento de la discapacidad presentadas por los ciudadanos.

- Recomendar al Departamento que, en caso de no haberlo hecho ya, reconozca a la mayor brevedad la situación de discapacidad de la hija del autor de la queja, con efectos desde la fecha que corresponda a la solicitud, y con emisión del certificado correspondiente a tal reconocimiento.

Aceptada.

EXP. 13/170

En relación con los escritos que recibe el autor de la queja desde el Departamento de Políticas Sociales en los que se le informa de lo que cuesta a la sociedad navarra la asistencia a su hija con discapacidad:

- Recomendar al Departamento que no remita al autor de la queja información del costo económico que implica la asistencia de su hija, ni del porcentaje de distribución de ese coste entre los presupuestos públicos y la aportación del usuario.

Aceptada.

EXP. 13/455

En relación con el reconocimiento del grado de discapacidad al autor de la queja:

- Recordar al Departamento su deber legal de informar por escrito, en lenguaje claro y comprensible, y con un grado detallado y motivado, a las personas que se sometan a la valoración técnica de su dependencia, la puntuación dada en cada una de las áreas valoradas, de conformidad con la normativa vigente en materia de dependencia.

Aceptada.

EXP. 13/572

En relación con la situación en que se encuentra una persona con discapacidad, víctima de explotación sexual:

- Sugerir al Departamento que valore la suficiencia y adecuación de la atención prestada a la persona referida en la queja y que, en su caso, promueva la sustitución de la actual por un recurso especializado del sistema de servicios sociales más conforme con sus necesidades y situación.

Aceptada.

E) Protección a las personas mayores de edad.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 12/1112

En relación con la atención prestada a la madre de la persona promotora de la queja en un centro residencial para personas mayores:

- Recomendar al Departamento que vele por que sea revisado el plan de atención individualizada de la usuaria del centro residencial, valorando incrementar su necesidad de acompañamiento, también en el servicio.

- Sugerir al Departamento que, de ser posible, habiendo plazas adecuadas en otros centros próximos al entorno familiar de la residente, acuerde con la misma un cambio de centro, valorando la preferencia manifestada por su familia.

Aceptada.

EXP. 13/208

En relación con la información errónea suministrada por parte del Departamento, a la hora de tramitar una gestión referida a una residencia de personas mayores:

- Recordar al Departamento el deber legal de proporcionar a los usuarios de los centros residenciales o a sus representantes información suficiente, veraz, y en término comprensibles, sobre los precios de los servicios prestados y, en su caso, acerca del régimen de contraprestaciones correspondientes.

- Recomendar al Departamento que compruebe que el precio cobrado por la estancia en la residencia a que se refiere la queja y la deuda contraída se acomodan a las normas de aplicación.

Aceptada.

EXP. 13/276

En relación con la denegación del traslado de la madre de la autora de la queja a una residencia, habiendo catorce plazas libres en dicha residencia:

- Recomendar al Departamento que se dirija a la Agencia Navarra para la Dependencia, instándole a que adjudique una plaza en la residencia para la madre de la autora de la queja.

No aceptada.

EXP. 13/352

En relación con la no concesión de una plaza residencial concertada y por la cuantía de la prestación vinculada al servicio que se le concede:

- Recomendar al Departamento que, con carácter principal, conceda a la autora de la queja el servicio público de atención residencial, ofreciéndole la adjudicación de la correspondiente plaza concertada en el centro en que se encuentra.

- Recomendar al Departamento que, entre tanto no le sea concedido dicho servicio, incremente la cuantía de la prestación económica otorgada, en términos que, conforme a su capacidad

económica, permitan a la autora de la queja abonar el coste del servicio que recibe actualmente por vía privada.

- Recomendar al Departamento que informe a la interesada sobre la adjudicación de vacantes en el centro en que se encuentra ingresada, así como de los criterios aplicados para la selección de los usuarios.

Aceptada.

EXP. 13/357

En relación con la atención prestada a la madre de la promotora de la queja en una residencia de la tercera edad:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas correctoras del déficit de personal de enfermería detectado en la residencia a que se refiere la queja.

Aceptada.

EXP. 13/471

En relación con la atención prestada a la madre de la promotora de la queja en la residencia donde residía hasta que falleció:

- Recomendar al Departamento que ejerza su potestad inspectora y, si procede, sancionadora, por los hechos expuestos por la autora de la queja, referentes a la prestación del servicio en una residencia de mayores.

Aceptada.

EXP. 13/580

En relación con el trato que recibe su padre en una residencia de personas mayores y con los informes del Servicio de Inspección del Departamento, que han archivado todos sus expedientes de reclamación:

- Recomendar al Departamento que vele por el cumplimiento de los mandatos establecidos en el Decreto Foral 221/2011, de 28 de septiembre, que regula el uso de sujeciones físicas y farmacológicas en el ámbito de los servicios sociales residenciales de la Comunidad Foral de Navarra, tanto en lo que se refiere al suministro de fármacos psicotrópicos, como a la utilización de sujeciones físicas por parte de la residencia al padre de la autora de la queja.

- Recomendar al Departamento que investigue de forma específica el método de alimentación del padre de la autora de la queja, adaptándolo al prescrito médicamente, y la frecuencia en los cambios de pañal.

- Recomendar al Departamento que requiera al centro para que facilite a la interesada la información que precise en relación con la asistencia prestada a su padre en la residencia.

- Recomendar al Departamento que requiera al centro residencial la eliminación de las cláusulas de su normativa interna de usuarios que vulneren el derecho de estos a decidir y aceptar o rechazar las intervenciones médicas.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE CARCASTILLO

EXP. 12/1217

En relación con el servicio prestado a sus padres en una residencia de ancianos, de titularidad del Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que compruebe la adecuación del ratio de personal de atención directa de la residencia a que se refiere la queja, a lo dispuesto en el Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, así como la presencia permanente en el centro de un diplomado o diplomada en enfermería, adoptando, de ser preciso, las pertinentes medidas correctoras.

- Sugerir al Ayuntamiento que compruebe la adecuación del precio cobrado por la empresa y, en especial, de la alteración señalada en la queja, a lo previsto en el pliego de cláusulas del contrato suscrito entre el Ayuntamiento y dicha empresa.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en todo caso, vele por que los incrementos de tarifa sean anunciados y explicados a los usuarios y sus familiares con razonable antelación.

Aceptada.

F) La atención a las personas en situación de dependencia.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 13/227

En relación con una resolución del Departamento de Políticas Sociales por la que se actualizan los importes de las ayudas económicas para la atención en domicilio:

- Recomendar al Departamento que revoque la resolución por la que se actualiza el importe de la ayuda reconocida a la autora de la queja, y continúe abonándole la prestación en la cuantía que venía percibiendo hasta entonces.

No aceptada.

EXP. 13/254

En relación con la minoración de una prestación de dependencia:

- Recomendar al Departamento que revoque la resolución por la que se actualiza el importe de la ayuda reconocida a la autora de la queja, y continúe abonándole la prestación en la cuantía que venía percibiendo hasta entonces.

No aceptada.

G) Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 12/1216M

En relación con los recortes en materia de promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres que afectan a los servicios municipales:

- Sugerir al Departamento que valore, para este ejercicio de 2013, las posibilidades administrativas y presupuestarias que estén en su mano, con el fin de dar el mayor apoyo técnico y económico

posible a las entidades locales para la ejecución de sus programas de igualdad.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE BERRIOZAR

EXP. 13/207M

En relación con una resolución por la que se nombra a una persona para la realización de las funciones de propias del Área de Igualdad de Oportunidades, por entender que carece de la titulación y formación adecuadas para el desempeño de las funciones encomendadas:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore positivamente la posibilidad de incluir en la plantilla orgánica municipal, mediante las modificaciones que previamente sean precisas, un puesto de trabajo de Agente o Técnica de Igualdad cuando las circunstancias lo permitan, ante la petición concreta que formula la Red de Técnicas de Igualdad de Navarra.

Aceptada.

H) Víctimas de violencia de género.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 12/1047M

En relación con la no concesión de la subvención prevista para el año de 2012, a la asociación APRODEMM:

- Sugerir al Departamento que, dada la loable finalidad que persigue la asociación y los servicios que presta a las víctimas de violencia de género, estudie las posibilidades legales, administrativas y presupuestarias que estén en su mano, con el fin, de que se pueda apoyar en 2013 a la asociación APRODEMM por el servicio que presta.

No aceptada.

I) Protección a las personas inmigrantes.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 12/1265SN

En relación con la discriminación que, a efectos de acceder a la asistencia sanitaria, sufren las personas inmigrantes en situación administrativa irregular sin recursos y que tienen antecedentes penales, en razón de lo dispuesto en la Orden Foral 557/2012, de 31 de octubre:

- Recomendar al Departamento que proceda a modificar la Orden Foral 557/2012, de 31 de octubre, suprimiendo el requisito de carecer de antecedentes penales en España, respecto de las personas beneficiarias de las subvenciones para el pago de la aportación del régimen de universalización de la asistencia sanitaria pública.

No aceptada.

J) Atención de los Servicios Sociales.

AL AYUNTAMIENTO DE ORKOIEN

EXP. 13/633M

En relación con la atención prestada en el servicio social de la zona básica de Orkoien y la solicitud de cambio del Trabajador Social que tienen asignado:

- Sugerir al Ayuntamiento (servicio social de base de la zona básica de Orkoien) que acceda al cambio del profesional de referencia de los autores de la queja, de conformidad con el Decreto Foral 6/2011, de 24 de enero, facilitándoles la asignación de otro de su elección.

No aceptada.

5.2.4. Comercio y consumo.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 12/540

En relación con la falta de información recibida por parte del Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra:

- Recomendar al Departamento que, en relación con las reclamaciones que le formulen los consumidores y usuarios, o, en general, con cualesquiera solicitudes de actuaciones que se le planteen o con expresiones ciudadanas de una posible infracción o abuso en materia de consumo, ejerza de forma efectiva los mecanismos de protección de los consumidores y usua-

rios previstos en el ordenamiento que en cada caso procedan de naturaleza inspectora o sancionadora, sin perjuicio de informarles lo que mejor convenga a la defensa de sus intereses legítimos.

No aceptada.

EXP. 13/526

En relación con la tramitación de una reclamación que presentó frente a France Telecom España S.A. ante el Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra:

- Recomendar a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra, y a cualquier órgano administrativo competente en materia de consumo, que no declare el archivo de las solicitudes de reclamación o de arbitraje por omisión del modelo de presentación de solicitudes que tiene establecido, ni por la omisión de la copia del DNI del interesado.

- Recomendar al Departamento que admita la reclamación presentada por la autora de la queja e instruya el correspondiente expediente en materia de consumo para la determinación de los hechos y, en su caso, determinación de responsabilidades, en defensa de los derechos de los consumidores.

- Recordar al Departamento el deber legal de prestar a los ciudadanos una atención adecuada y efectiva, actuando siempre con la máxima diligencia, y dentro de los plazos legalmente establecidos en la tramitación de los asuntos que los ciudadanos les planteen, asegurando así su efectiva defensa de sus derechos constitucionales frente a posibles o reales lesiones de los mismos, especialmente cuando estas provengan de grandes empre-

sas o de empresas o servicios económicos de interés general, evitando que prevalezcan, por el contrario, formalismos administrativos o interpretaciones excesivamente restrictivas de las normas relacionadas con el procedimiento administrativo y contrario del principio antiformalista que preside el Derecho administrativo.

No aceptada.

EXP. 12/1107

En relación con la tramitación de una reclamación que presentó en el Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de notificar y motivar las decisiones, de forma o de fondo, que adopte en relación con las reclamaciones que presenten los consumidores.

No aceptada.

AO_29_12

En relación con la inexistencia de procedimientos administrativos eficaces para la protección de los intereses legítimos de los consumidores y usuarios:

- Recordar a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra o a cualquier órgano administrativo competente en materia de consumo, que, en el trámite de subsanación de la documentación relativa a la solicitud de arbitraje, ni la omisión de la solicitud en el modelo que se facilite, ni, menos aún, la omisión de la

copia del DNI, pueden considerarse por sí solas, o incluso combinadas las dos, como causas de archivo de la solicitud en el caso de que se hayan utilizado o se utilicen otros modelos diferentes que permitan deducir la petición de arbitraje.

- Recordar que, salvo que una norma con rango de ley lo exija, no se requieren para la validez de la presentación de solicitudes ante la Administración ni modelos únicos o determinados, ni copias del DNI, siendo suficiente la presentación de solicitudes con los datos personales del interesado que reflejen su identificación, el lugar elegido para notificaciones y la pretensión que alberga en cuanto a una actuación administrativa.

- Recomendar a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra o a cualquier órgano administrativo competente en materia de consumo, que no declare el archivo de las solicitudes de reclamación o de arbitraje por omisión del modelo de presentación de solicitudes que tiene establecido, ni por la omisión de la copia del DNI del interesado.

- Sugerir al Departamento de Políticas Sociales y a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra que presten a los reclamantes un servicio de orientación y asesoramiento presencial, en relación con la cumplimentación de requisitos y documentación exigibles, cualesquiera que sean, para procurar un pronunciamiento de fondo sobre la cuestión que plantean, evitando que los expedientes decaigan o sean archivados por cuestiones de forma.

- Recordar a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra o a cualquier órgano administrativo competente en materia de consumo, que la notificación de los requerimientos de documentación que formule a los interesados debe realizarse personalmente, de modo que no pueda decretarse el archivo de las actuaciones cuando no conste fehacientemente que se ha notificado al inte-

resado o a quien aparece en su domicilio por razones que establece la Ley para las notificaciones administrativas.

- Sugerir al Departamento de Políticas Sociales y a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra que aseguren la prevalencia de los derechos de los consumidores y usuarios frente a posibles o reales lesiones de los mismos, especialmente cuando estas provengan de grandes empresas o de empresas o servicios económicos de interés general, evitando que prevalezcan, por el contrario, formalismos administrativos o interpretaciones excesivamente restrictivas de las normas relacionadas con el procedimiento administrativo y contrario del principio antiformalista que preside el Derecho administrativo.

- Recordar al Departamento de Políticas Sociales su deber legal de ejercer, incluso de oficio, las potestades de investigación, inspección y, en su caso, sanción de aquellas conductas de las empresas frente a las que se presenten por los consumidores y usuarios las reclamaciones, quejas o solicitudes de arbitraje, en los casos en que se aprecien infracciones de la normativa o lesión de los derechos de los consumidores, con independencia del procedimiento que se haya seguido por el sistema de arbitral de consumo y del resultado alcanzado en el mismo.

- Sugerir al Departamento de Políticas Sociales y a la Junta Arbitral de Consumo de Navarra que realicen una reflexión general y una evaluación global de los procedimientos y sistemas actualmente establecidos en orden a la defensa de los consumidores y usuarios en Navarra, para considerar si los mismos son realmente eficaces, tal y como requiere la Constitución española.

No aceptada.

5.2.5. Cultura.

AL DEPARTAMENTO DE CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

EXP. 13/743

En relación con la actuación del Departamento en una convocatoria de becas para la ampliación de estudios artísticos aprobada por la Orden Foral 42E/2013, de 4 de septiembre, que requirió la comparecencia de la beneficiaria para una prueba de audición en Pamplona cuando estaba realizando sus estudios en Nueva York con un calendario de actividades programadas, y haberse realizado la llamada a la prueba de audición con sólo cinco días de antelación:

- Recomendar al Departamento que convoque a la interesada a una nueva prueba de audición con antelación suficiente y conforme a lo previsto en la convocatoria de becas para la ampliación de estudios artísticos, habida cuenta de que la citación objeto de queja no guardó la antelación suficiente.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ANDOSILLA

EXP. 12/1249

En relación con la denegación a la comunidad islámica de un aula para impartir clases de árabe a niños de la localidad:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de ajustarse a los principios y mandatos constitucionales, absteniéndose de dar un trato discriminatorio por circunstancias religiosas a los ciudada-

nos y a las entidades o asociaciones que soliciten la utilización de espacios o lugares públicos que se utilizan para actividades socioculturales.

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite a la comunidad islámica de Andosilla un local público para que pueda desarrollar la actividad cultural de impartir clases de árabe a niños de la localidad cuyos padres así lo deseen.

No aceptada.

5.2.6. Deporte.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 13/30

En relación con la inscripción en el Registro de Entidades Deportivas de Navarra de seis reglamentos de la Federación Navarra de Pádel:

- Recomendar al Departamento que vele por que, en las competiciones de pádel de ámbito navarro, no se discrimine en función de la nacionalidad española o de la nacionalidad de otro Estado miembro de la Unión Europea, ejerciendo, si fuera preciso, la función tutelar reconocida por la Ley Foral del Deporte de Navarra.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE NOÁIN

EXP. 13/296

En relación con una sanción no comunicada y a la imposibilidad de alquilar un frontón:

- Recordar al Ayuntamiento que, conforme al artículo 95.1 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos adoptados que les afecten, en el plazo de quince días.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE SANGÜESA

EXP. 12/1176

En relación con la diferencia en las cuotas que cobra el Ayuntamiento para actividades deportivas, atendiendo al criterio del empadronamiento en el municipio:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas pertinentes para eliminar lo antes posible las diferencias de trato en el cobro de tasas por la utilización de sus instalaciones deportivas municipales por razón del empadronamiento.

No aceptada.

5.2.7. Derecho a la información pública. Transparencia. Derecho a recibir una respuesta de la Administración. Derecho a un trato cortés.

AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

EXP. 13/33

En relación con la falta de contestación a varios escritos:

- Recordar al Departamento que todo ciudadano que se dirige por escrito a una Administración pública y solicita una determinada actuación de ésta, tiene derecho a que se le conteste por la misma vía en el plazo máximo establecido para la resolución de cada procedimiento administrativo, con independencia de cuál haya de ser el sentido de la respuesta.

Aceptada.

EXP. 13/100

En relación con la negativa del Departamento a entregar determinada documentación solicitada:

- Recordar al Departamento su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las solicitudes de información que le dirijan las asociaciones para la protección del medio ambiente.

Aceptada.

EXP. 13/371

En relación con la falta de contestación a un escrito que se presentó en el registro de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra solicitando información sobre una actuación del Servicio de Protección de la Naturaleza (SEPRONA) de la Guardia Civil en un campamento turístico:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver los asuntos de su competencia en los plazos legalmente establecidos, así como de resolverlos expresamente quedando debidamente documentada la decisión adoptada y los motivos de la misma.

Aceptada.

EXP. 13/517

En relación con la falta de contestación por parte del Departamento a un escrito solicitando determinada documentación:

- Recordar al Departamento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le presenten.

- Recomendar al citado Departamento que conteste lo antes posible la instancia presentada ante él por el promotor de la queja.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL Y AYUNTAMIENTO DE VILLAVA

EXP. 13/9

En relación con solicitudes que realizó en su condición de afectada por unas inundaciones:

- Recordar al Ayuntamiento de Villava y al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, su deber legal de responder expresamente a las solicitudes de los ciudadanos.

- Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que analice la solicitud y, en su caso, reconozca a la autora de la queja, en cuanto afectada por las inundaciones del mes de febrero de 2009, el derecho a acogerse a las medidas previstas en la Ley Foral 11/2009, de 30 de octubre, y, en concreto, una ayuda compensatoria por importe equivalente al de la contribución territorial de ese año.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EXP. 13/259

En relación con la falta de resolución expresa de un recurso de alzada presentado en el Registro General Electrónico en 2012:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en el plazo legalmente establecido los recursos de alzada que interpongan los ciudadanos.

- Recomendar al citado Departamento que resuelva a la mayor brevedad posible el recurso de alzada interpuesto por el promotor de la queja.

Aceptada.

EXP. 13/408

En relación con la falta de resolución de una reclamación administrativa previa a la vía laboral:

- Recomendar al Departamento que, sin demora, resuelva la reclamación administrativa interpuesta por el autor de la queja.

Aceptada.

EXP. 13/415

En relación con las condiciones exigidas a los ciudadanos para ejercer su derecho a la información pública por vía telemática:

- Recomendar al Departamento que imparta las instrucciones oportunas para considerar válidos jurídicamente los correos electrónicos que los ciudadanos dirijan a las unidades competentes de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en ejercicio de su derecho de acceso a la información pública que obre en poder de la Administración, siempre que dichos correos electrónicos cumplan con los requisitos exigidos por el artículo 26.3 de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y el Gobierno Abierto, sin que proceda exigirles la obtención o uso de la firma electrónica, del certificado digital o del DNI electrónico.

- Recomendar al Departamento que imparta las instrucciones oportunas para que, en las solicitudes de acceso a la información pública que hayan de cumplimentar los ciudadanos para el ejercicio de su derecho de acceso a la información pública, y que se presenten por vía electrónica o telemática, no se requiera como obligatoria la dirección postal cuando se indique la dirección electrónica, ni se requiera como obligatorio el número de teléfono.

- Sugerir al Departamento, que, en aras a cumplir con los principios que relaciona el artículo 4 de la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, establezca lo antes posible un procedimiento electrónico específico, simplificado y exento de cargas administrativas, que permita a cualquier ciudadano que cumpla con lo dispuesto estrictamente en el artículo 26.3, presentar, sin otras exigencias añadidas, su solicitud de acceso a la información pública que obre en poder de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y demás entes vinculados a ella.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE EGÜÉS

EXP. 12/1164

En relación con un posible trato inadecuado recibido en ese Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento el derecho de los ciudadanos a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, facilitándoles en todo lo posible lo que solicitan.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE FITERO

EXP. 13/417

En relación con la actuación del Ayuntamiento, tras la publicación por parte de esa entidad local del boletín informativo de marzo de 2013:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de actuar con arreglo a los principios de objetividad, imparcialidad y neutralidad en sus relaciones con los vecinos, especialmente en el supuesto de publicaciones municipales dirigidas a la generalidad de la población.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

EXP. 13/222

En relación con la falta de contestación a una ciudadana de la solicitud que presentó en el registro municipal:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las solicitudes que le dirijan los ciudadanos.

Aceptada.

EXP. 13/435

En relación con la inadecuada atención que ha recibido en las gestiones realizadas para dar de baja en el padrón municipal a unas personas:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de tramitar y resolver dentro de un plazo razonable los procedimientos de baja de oficio en el padrón municipal.

- Recomendar al Ayuntamiento que inste a la policía municipal a que, sin demora, realice el informe con la declaración de los vecinos, a efectos de poder continuar la tramitación del expediente de baja en el padrón.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

EXP. 13/74

En relación con la falta de contestación a varios escritos, así como de la falta de solución a la petición hecha en dichos escritos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos, con independencia del contenido que haya de tener la respuesta, pues todo ciudadano que se dirige a una entidad local por escrito y plantea una solicitud, tiene derecho a recibir una contestación, en el sentido que proceda, derecho predicable, con más razón, si el ciudadano forma parte de la corporación local.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ORKOIEN

EXP. 13/553

En relación con al trato dispensado por un trabajador social:

- Recordar al Ayuntamiento de Orkoien, con carácter general, el qdeber legal de las autoridades y de los funcionarios públicos de tratar a los ciudadanos con deferencia y cortesía.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DEL VALLE DE ERRO

EXP. 12/1183

En relación con el trato dispensado a los ciudadanos por personal del Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento, con carácter general y sin prejuzgar los hechos ocurridos, el deber legal que incumbe a autoridades y funcionarios públicos de dispensar a los ciudadanos una atención adecuada, tratándoles en todo momento con respeto, deferencia y cortesía.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE VILLATUERTA

EXP. 13/607

En relación con la falta de contestación por parte del Ayuntamiento a un escrito que presentó solicitando información del cumplimiento de la ordenanza de bastidores en Villatuerta:

- Recordar al Ayuntamiento que todo ciudadano que se dirige por escrito a una Administración pública y solicita una determinada actuación de ésta, tiene derecho a que se le conteste por la misma vía en el plazo máximo establecido para la resolución de cada procedimiento administrativo, con independencia de cuál haya de ser el sentido de la respuesta.

Aceptada.

AL CONCEJO DE NARBARTE

EXP. 12/1180

En relación con la falta de contestación a una instancia presentada en 2012 y en la que se solicitaba documentación y cierta información sobre el alumbrado público del Concejo:

- Recordar al Concejo el deber legal de contestar e informar todas las peticiones y cuestiones planteadas por el promotor de la queja en su instancia, solicitando documentación e información sobre el alumbrado público y otras cuestiones.

Aceptada.

AL CONCEJO DE OIEREGI

EXP. 13/406

En relación con la falta de atención y respuesta a las solicitudes de información presentadas por la persona autora de la queja sobre una instalación que afecta al negocio de la interesada:

- Recomendar al Concejo que, si no lo ha hecho ya, facilite a la interesada una copia de los acuerdos y documentación concejiles que hagan referencia a la marquesina o cobertizo ubicado en las proximidades de su negocio, dando así cumplimiento al artículo 95 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra.

Aceptada.

AL CONCEJO DE OSÁCAR

EXP. 12/1190

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de documentación e información sobre adjudicación de comunales:

- Recomendar al Concejo de Osácar que dicte y notifique al autor de la queja una respuesta expresa y específica a lo solicitado por éste, acompañando la respuesta de la documentación que acredite y se corresponda con la solicitud y con la respuesta, por venir así obligado el Concejo por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra.

No aceptada.

A LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS DE LA COMARCA DE SANGÜESA

EXP. 13/244

En relación con la falta de atención por parte del Secretario a su solicitud de ser recibido:

- Recordar a la Mancomunidad, con carácter general y sin prejuzgar los hechos concretos, los deberes legales de observar un trato diligente y esmerado en sus relaciones con todos los ciudadanos.

Aceptada.

A LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE BASE DE ARGUEDAS, VALTIERRA, VILLAFRANCA, MILAGRO Y CADREITA.

EXP. 13/538

En relación con el trato recibido por parte de una trabajadora social:

- Recordar a la Mancomunidad, con carácter general, el deber legal de dispensar, a través de su personal, a los ciudadanos, en sus relaciones con ellos, un trato deferente.

Aceptada.

AL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE NAVARRA

EXP. 12/1068

En relación con la desestimación de un recurso de alzada interpuesto ante una providencia de apremio del Ayuntamiento de Tafalla, emitida en la recaudación de una sanción de tráfico:

- Recordar al Tribunal Administrativo de Navarra su deber legal de resolver los recursos de alzada que le presenten los ciudadanos, y de notificar las decisiones adoptadas, en el plazo máximo de seis meses fijado legalmente.

Aceptada.

5.2.8. Educación.

A) Planificación educativa.

AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

EXP. 13/324

En relación con la falta de respuesta por parte del Departamento a las cuestiones planteadas, sobre a) la necesidad de construcción de un nuevo instituto en la zona norte de Pamplona, b) la subsanación de deficiencias en el Instituto Biurdana y c) la solicitud de aclaración de los datos de matriculación solicitados a la Presidenta de la Comisión de Escolarización:

- Recordar al Departamento su deber de responder por escrito y en plazo las instancias que les presenten los ciudadanos en los registros administrativos habilitados al efecto.

- Recomendar al citado Departamento que conteste a los promotores de la queja las instancias dirigidas a él los días 27 de septiembre de 2012 y 7 de febrero de 2013, para la celebración de sendas reuniones.

- Sugerir al Departamento que, por sus órganos competentes, se concrete una reunión con los promotores de la queja para informarles de la posición de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra acerca del instituto Biurdana y de las posibles previsiones que sobre el mismo pudieran existir.

Aceptada.

EXP. 13/376, 13/405, 13/410, 13/416, 13/420 a 13/423, 13/427 a 13/432, 13/443, 13/452, 13/453, 13/472M y AO_15_13

En relación con la Resolución 210/2013, de 26 de abril, del Director General de Educación, Formación Profesional y Universidades, por la que se regula el procedimiento para la implantación, de forma experimental durante el curso 2013/2014, de la jornada escolar continua:

- Sugerir que el Departamento estudie y evalúe en profundidad las distintas modalidades de jornada escolar (discontinua, flexible y continua), sopesando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas, para garantizar el mejor rendimiento del alumnado y su más pleno desarrollo educativo.

- Sugerir que ese estudio y evaluación se realice con participación cuando menos de los distintos agentes educativos implicados, de modo que todos ellos puedan expresar sus intereses y puntos de vista.

- Sugerir que, en aras al interés público, y velando en cualquier caso y prioritariamente por el interés del alumnado, el

Departamento busque conciliar en todo lo posible las potestades de planificación de la Administración educativa, y de coordinación de los centros educativos, con la autonomía de gestión de dichos centros.

- Sugerir que, en ese marco, el Departamento evalúe las peticiones presentadas por los promotores de las quejas y estudie la posibilidad de ampliar a sus centros la jornada continua, sin limitación o acotado de centros o en un número mayor al de este año, manteniendo, de verse positivos y convenientes, los demás requisitos actualmente exigibles, si ello es compatible con la potestad de planificación del Departamento de Educación y no se observan perjuicios para el interés del alumnado y su más adecuado desarrollo educativo y escolar.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 13/184M

En relación con el anuncio, por parte de la Directora del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, del cierre de la Escuela Infantil Izarra, en Estella-Lizarra:

- Sugerir al Departamento que estudie la posibilidad de reconsiderar el cierre de la escuela infantil, en el marco del ejercicio de su potestad de planificación, ante la petición concreta que formulan los padres de los niños usuarios de la escuela.

No aceptada.

B) Primer ciclo de educación infantil (0 a 3 años).

AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

EXP. 12/1154

En relación con ciertas condiciones de seguridad en las guarderías públicas de Pamplona:

- Sugerir al Departamento que evalúe si la existencia o la utilización de piedras de pequeño tamaño en las zona de juego o de recreo de las escuelas infantiles, puede conllevar un riesgo para la seguridad e integridad de los niños, y si así lo considera, que adopte las medidas que estime más oportunas para garantizar la seguridad de los niños.

Aceptada.

AO_21_13

En relación al coste adicional que deben soportar los padres en el momento del pago de las tarifas de las escuelas infantiles por estar empadronados en otro municipio:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas tendentes a evitar que la circunstancia de la vecindad administrativa o del empadronamiento en uno y otro municipio incida en la obligación de pago de los usuarios, y por tanto, en la contraprestación a abonar por el uso de un mismo servicio.

Aceptada.

AO_25_13

En relación con el abono de tarifas en escuelas infantiles y con el cómputo, a estos efectos, de la renta de la unidad familiar, en los casos en que alguno de los miembros de la pareja tenga, además del hijo o hijos comunes, otro u otros de anteriores relaciones, no convivientes pero a su cargo económico, respecto de los cuales mantiene la obligación de abonar una pensión de alimentos:

- Recomendar al Departamento que, en colaboración con los Ayuntamientos implicados, estudie una modificación de la Orden Foral 21/2013, de 22 de febrero, del Consejero de Educación, que regula las tarifas, incluso si fuera posible con efectos retroactivos para el curso 2013/2014, contemplando e incorporando este tipo de situaciones, a fin de evitar la desigualdad de trato que pueda derivarse para familias con la misma capacidad económica, en función de que todos los hijos de los miembros de la pareja convivan o no dentro de la unidad familiar.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ESTELLA-LIZARRA

EXP. 13/95

En relación con la falta de contestación de una instancia general presentada ante el Ayuntamiento sobre la lista de niños admitidos y excluidos en una escuela infantil:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, entre ellas el escrito de la autora de la queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que publique los listados de admitidos y excluidos en las escuelas infantiles, tanto en el tablón de anuncios de la entidad local, como en el de la escuela infantil en cuestión.

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite a la interesada el acceso a la información sobre las listas de admitidos y de espera en la escuela infantil, tal y como fue publicada en su día por el Ayuntamiento.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

EXP. 13/34

En relación con la falta de atención en una escuela infantil a una necesidad específica de una niña que precisa el uso de pañales especiales por problemas dermatológicos que padece:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para posibilitar que, en la escuela infantil a que acude la hija de la autora de la queja, se atienda de forma adecuada la necesidad específica que presenta en cuanto al uso del pañal, a efectos de controlar el problema dermatológico que padece la niña.

Aceptada.

EXP. 13/466

En relación con el precio que ha de abonarse para el pago del servicio en la escuela infantil de Mendebaldea:

- Recomendar al Ayuntamiento que, con independencia de que, a efectos de la fijación de la tarifa de las escuelas infantiles, se considere la última declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, ante una eventual dificultad o imposibilidad de pago motivada por una alteración de la situación económica familiar respecto a la considerada, justificada esta, se mantenga el derecho a la prestación del servicio.

No aceptada.

EXP. 13/581

En relación con el abono de la tarifa en una escuela infantil municipal, por no tenerse en cuenta, para determinar el nivel de renta de la unidad familiar, la pensión de alimentos a abonar por el mantenimiento de los hijos de una anterior relación de uno de los miembros de la pareja, no convivientes:

- Sugerir al Ayuntamiento que, lo antes posible, inicie conversaciones con el Departamento de Educación para que se modifique la Orden Foral 21/2013, de 22 de febrero, del Consejero de Educación, que regula las tarifas, incluso si fuera posible con efectos retroactivos para el curso 2013/2014, contemplando e incorporando este tipo de situaciones, y a fin de evitar la desigualdad de trato que puede derivarse para familias con la misma capacidad económica, en función de que todos los hijos de los miembros de la pareja convivan o no dentro de la unidad familiar.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PERALTA

EXP. 13/619

En relación con la gestión del servicio de educación infantil en el centro 0-3 años:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a revisar de oficio el procedimiento de contratación seguido para el contrato de gestión de la escuela infantil de Peralta 0-3 años, en los puntos que se han señalado de composición y funciones de la Mesa de Contratación, pudiendo a tal efecto solicitar dictamen al Consejo de Navarra conforme al artículo 18 de la Ley Foral 8/1999, de 16 de marzo, del Consejo de Navarra, para que este dictamine acerca de la legalidad y efectos de la adjudicación del contrato citado.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

EXP. 13/221

En relación con la devolución de la fianza depositada para la guardería de su hijo:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a abonar al promotor de la queja la cantidad de de 60 euros abonada en concepto de fianza depositada para la guardería de su hijo en la escuela infantil María Reina de Tudela para el curso 2012-2013.

No aceptada.

C) Admisión en centros educativos.

AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

EXP. 13/190M

En relación con el hecho de no haber obtenido su hija una plaza en el colegio elegido como primera opción:

- Sugerir al Departamento que estudie la posibilidad de alcanzar un mutuo acuerdo con la entidad titular del Colegio, a efectos de ampliar las plazas escolares y poder acoger como alumnos a la hija del autor de la queja y a otros posibles solicitantes que reúnan condiciones similares.

Aceptada.

EXP. 13/389M

En relación con las asignaciones de centro educativo realizadas a sus hijos:

- Recomendar al Departamento que realice con las entidades titulares de los centros educativos de Tudela afectados por la Resolución 32/2011, de 9 de febrero, las gestiones oportunas para poder ampliar las plazas escolares a 25 alumnos por unidad escolar y así, en lo posible, poder acoger como alumnos a los hijos de los autores de la queja.

No aceptada.

EXP. 13/451M

En relación con no haber sido admitido su hijo en el colegio público elegido:

- Sugerir al Departamento que estudie el caso particular que se plantea, para que se valore la posibilidad de otorgarle al hijo del promotor de la queja la plaza en el colegio público que eligió como primera opción, a la vista de las circunstancias que señala que padece su esposa y en atención a sus circunstancias familiares.

Aceptada.

EXP. 13/547M

En relación con la inadmisión de una solicitud de cambio de centro educativo para sus hijos, pasando a un colegio cercano a su domicilio:

- Sugerir al Departamento que, en la medida de lo posible, atienda en el presente curso escolar la solicitud de cambio de centro educativo en atención a las circunstancias aludidas, y, si no es posible, previa solicitud de la interesada, atienda su petición para el próximo curso escolar 2014/2015.

No aceptada.

EXP. 13/551M

En relación con la disconformidad con las asignaciones de centro escolar realizadas a sus hijos para el curso 2013/2014 y solicitando la reasignación de sus hijos a otros centros:

- Recomendar al Departamento que realice con las entidades titulares de los centros educativos de Tudela afectados por la Resolución 32/2011, de 9 de febrero, las gestiones oportunas para poder ampliar las plazas escolares a 25 alumnos por unidad escolar y así, en lo posible, poder acoger como alumnos a los hijos de los autores de la queja.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE EGÜÉS

EXP. 13/385M

En relación con la denegación de una plaza para su hija en la escuela infantil pública de Sarriguren:

- Sugerir al Ayuntamiento que, priorizando razones de conciliación familiar y de escolarización de hermanos en el mismo centro, admita a la segunda hija de la autora de la queja en la escuela infantil de Sarriguren.

Aceptada.

D) Atención a alumnos con necesidades educativas especiales.

AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

EXP. 13/470

En relación con la supresión del servicio de piscina a la hija de la autora de la queja, afectada por una discapacidad:

- Sugerir al Departamento que valore la posibilidad de ampliar las plazas del servicio de piscina que presta el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra a niños y niñas con discapacidad.

- Recomendar al Departamento que procure una solución positiva para el caso de la autora de la queja, de modo que esta mantenga el derecho a la prestación del servicio de piscina, al continuar la necesidad que determinó su recepción.

No aceptada.

EXP. 13/631M

En relación con la supresión del servicio de piscina al hijo de la autora de la queja, afectado por una discapacidad:

- Sugerir al Departamento que valore positivamente la posibilidad de mantener el derecho a la prestación del servicio de piscina al hijo de la autora de la queja en las condiciones que se viene realizando.

No aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y AL DEPARTAMENTO DE SALUD

EXP. 13/230

En relación con la solicitud de asignación de un logopeda clínico para su hijo:

- Recomendar a los Departamentos de Educación y de Salud que establezcan entre los servicios técnicos correspondientes mecanismos que permitan una estrecha y permanente colaboración y coordinación en la intervención en terapia miorofacial que se está llevando a cabo con el niño al que se refiere la queja.

Aceptada.

E) Bachiller y formación profesional.

AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

EXP. 13/247

En relación con la ampliación de plazas para el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales de emergencias sanitarias (Resolución 124/2013, de 12 de marzo, del Director General de Educación, Formación Profesional y Universidades):

- Sugerir al Departamento que el próximo año 2014 opte por hacer una nueva convocatoria con una lista independiente de candidatos, en lugar de, como ha hecho en este año, proceder a una ampliación de plazas de la convocatoria de 2011.

Aceptada.

EXP. 13/499M

En relación con la falta de plazas en los cursos preparatorios de las pruebas de acceso a ciclos formativos de grado superior de Ciencias Sociales en Pamplona:

- Sugerir que se impulse la creación de dos nuevos grupos: uno, en el Colegio Público de Formación Profesional María Ana Sanz; y otro, en el Colegio Público de Formación Profesional Instituto María Inmaculada, del curso preparatorio de las pruebas de acceso a Ciclos Formativos de Grado Superior, en la modalidad de Ciencias Sociales, para atender la demanda existente.

Aceptada.

F) Servicios complementarios de transporte y comedor escolar

AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

EXP. 12/956

En relación con la denegación a su hijo de una beca de transporte:

- Recomendar al Departamento que resuelva la solicitud de ayuda para el transporte interurbano presentada por el autor de la queja, no debiendo considerar válidos, para la resolución, criterios que no figuren en las bases de la convocatoria.

No aceptada.

EXP. 13/585

En relación con el transporte escolar en dos centros educativos de Berriozar y el informe respecto a la peligrosidad del trayecto hacia dichos centros:

- Recomendar al Departamento que facilite a la autora de la queja las instrucciones de funcionamiento para cada curso escolar que

sirvieron de base para acordar la no continuación del servicio, así como cuantos otros documentos, informes, informaciones, soportes o formas, hayan podido servir para adoptar esa decisión y que obren en poder del Departamento.

No aceptada.

G) Convivencia escolar.

AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

EXP. 13/450M

En relación con la situación de su hijo, alumno de un colegio público de educación infantil y primaria:

- Sugerir al Departamento que autorice un cambio de colegio para el hijo de la autora de la queja, de haber plazas vacantes y adecuadas en otros centros educativos, buscando una solución convenida con la familia interesada.

Aceptada.

EXP. 13/722

En relación con la falta de respuesta por parte del Director de un instituto de estudios de secundaria a su solicitud de que se modifiquen los términos utilizados en una carta sancionadora del centro, dirigida a su hijo:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que el órgano competente declare nula de pleno derecho la

sanción impuesta al alumno, hijo de la promotora de la queja, por haberse dictado dicha sanción prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido para ello, debiendo dejar sin ningún efecto dicha sanción y las anotaciones inherentes a la misma que puedan haberse practicado.

No aceptada.

H) Enseñanzas universitarias.

A LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

EXP. 12/958 y 12/959

En relación con los horarios establecidos para cursar el grado de Maestro de Primaria:

- Recordar a la Universidad el deber legal de proporcionar información adecuada a los alumnos sobre el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos en el ámbito universitario.

- Recomendar a la Universidad que procure una solución para que la interesada pueda compatibilizar los estudios del grado de Maestro y sus obligaciones laborales, o, en su defecto, la devolución de la tasa de matriculación.

No aceptada.

EXP. 13/218

En relación con la gestión incorrecta de los curriculums que fueron presentados a la Fundación Universidad-Sociedad, para cubrir un puesto de prácticas en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra:

- Sugerir que la Fundación Universidad-Sociedad articule las medidas que considere necesarias para mejorar, en lo que le ataña, la información relativa al procedimiento a las personas que se presenten como candidatas a la beca del Defensor del Pueblo de Navarra destinada a titulados universitarios en prácticas en formación.

Aceptada.

EXP. 13/566

En relación con la reclamación por parte de la Universidad Pública de Navarra del reintegro de una beca otorgada durante el curso académico 2010-2011:

- Recomendar que se adopten las medidas oportunas para que a la autora de la queja no se le exija el reintegro de los conceptos de la beca correspondientes a la matrícula y a material didáctico.

Pendiente de respuesta.

l) Becas al estudio.

AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

EXP. 13/649

En relación con las denegaciones que se dan de las becas estudiantiles, en el caso de que los padres no estén al corriente de los pagos con Hacienda:

- Recomendar al Departamento que, en las convocatorias generales de becas dirigidas a quienes cursen estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios, se modifique la regulación actual y no se excluya a los estudiantes mayores de edad de la condición de beneficiarios de las becas por las deudas u obligaciones tributarias o con la Seguridad Social, o por otras deudas con la Administración de la Comunidad Foral que tengan contraídas los demás miembros de la unidad familiar a la que pertenezca el beneficiario.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DEL VALLE DE ERRO

EXP. 12/1183

En relación con la denegación de una ayuda al estudio para el curso 2011-2012 que concede el Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento que adecue sus convocatorias de ayudas al estudio a los requisitos exigidos por la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, de Subvenciones.

Aceptada.

EXP. 12/1184 y 12/1185

En relación con la denegación de una ayuda al estudio para el curso 2011-2012 que concede el Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que conceda a los promotores de las quejas las ayudas al estudio que se les han denegado, por cuanto cumplen ellos y sus unidades familiares los requisitos de residencia establecidos en la Ordenanza municipal reguladora de tales ayudas.

Aceptada.

J) Escuelas oficiales de idiomas.

AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

EXP. 13/310

En relación con la pérdida de la condición de alumno oficial de la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona:

- Sugerir al Departamento que modifique los criterios que rigen el funcionamiento de las Escuelas Oficiales de Idiomas, bien ampliando las causas justificativas del absentismo, considerando a estos efectos la realización de prácticas obligatorias universitarias en periodos determinados del curso, bien otorgando un margen de apreciación a los efectos de aplicar la regla relativa a la asistencia en el periodo inicial del curso.

- Recomendar al Departamento que revoque la decisión adoptada en relación con el autor de la queja, de pérdida de la condición de alumno oficial.

No aceptada.

EXP. 13/479

En relación con la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas pertinentes para que los alumnos libres de la Escuela Oficial de Idiomas dispongan de dos convocatorias (junio y septiembre) para examinarse, al igual que sucede con los alumnos oficiales.

Aceptada.

EXP. 13/739

En relación con el cambio de criterios de valoración en la calificación de un examen de la Escuela Oficial de Idiomas a Distancia de Navarra:

- Recomendar al Departamento que, en relación con los ejercicios de las pruebas de Inglés, nivel avanzado, realizados por la hija de la autora de la queja en la Escuela Oficial de Idiomas a Distancia de Navarra, aplique los criterios de calificación que se habían exteriorizado ante la interesada a través de su acceso personal a la página web de dicho centro, revocando las actuaciones posteriores de modificación de la calificación publicada inicialmente.

- Recordar al Departamento de Educación el deber legal de resolver formalmente la reclamación de la autora de la queja, con un pronunciamiento de fondo acerca de la cuestión que suscita tal reclamación, y notificándole las vías de impugnación que, en su caso, procedan.

No aceptada.

5.2.9. Euskera.

AL DEPARTAMENTO DE CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

EXP. 13/535

En relación con las dificultades existentes para ver la programación de la televisión digital en euskera:

- Recomendar al Departamento que realice las gestiones que considere necesarias para que, en Navarra, puedan verse con la mayor amplitud posible las emisiones de Euskal Telebista, al menos las que emita en euskera.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

EXP. 12/1043

En relación con la oferta de plazas públicas en euskera en las escuelas infantiles de titularidad municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que satisfaga de una forma efectiva el derecho de padres y niños a recibir la enseñanza en euskera en todos los niveles educativos de su titularidad y, en tal sentido, garantice, en la oferta que realice cada año de plazas de escuelas infantiles municipales, que se contempla el derecho de un número determinado y razonable, fijado a priori, de padres a obtener, previa solicitud, la enseñanza para sus hijos en euskera en las escuelas de su elección, mediante la creación por el Ayuntamiento de Pamplona en las escuelas elegidas de líneas donde se imparta enseñanza de esta lengua para quienes lo soliciten, tanto en la modalidad de media jornada como en la modalidad de jornada completa.

No aceptada.

A LA MANCOMUNIDAD DE SAKANA

EXP. 13/617 y 13/624

En relación con la inadmisión de las hijas de las promotoras de las quejas a un curso de actividades en euskera que organiza la Mancomunidad:

- Sugerir a la Mancomunidad que, en relación con el programa Larunblai de fomento del uso del euskera, y, con carácter general, para atender el requisito de poseer un conocimiento suficiente o adecuado de euskera para participar en el mismo, se valore, para siguientes ejercicios, la realización de una prueba de nivel igual para todos los interesados en participar en este programa, que permita acreditar dicho requisito.

- Sugerir a la referida Mancomunidad que, para el presente programa, ofrezca una solución a las autoras de la queja, valoran-

do que, tras su participación en años anteriores de este programa y cursando el modelo B en euskera en Altsasu/Alsasua, con todas las asignaturas en euskera, con excepción de Lengua y Matemáticas, ya acreditan el requisito de poseer un conocimiento suficiente para participar en el referido programa y, en consecuencia, admitirlas directamente en el mismo.

Aceptada.

5.2.10. Extranjería.

AL DEPARTAMENTO DE SALUD

EXP. 13/433

En relación con la negativa a realizar el trámite necesario para sustituir la tarjeta de Estancia por Estudios de la promotora de la queja por el Permiso de Residencia y Trabajo:

- Recomendar al Departamento de Salud que se dirija al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea instándole a que ayude en lo posible a los autores de la queja a obtener el permiso de residencia y trabajo, emitiendo los certificados que sean pertinentes y realizando, dentro de sus competencias, otras actuaciones con ese objetivo.

No aceptada.

5.2.11. Función pública.

AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

EXP. 13/725

En relación con la desestimación de una solicitud de corrección de errores de la Orden Foral 239/2013, de 3 de julio, por la que se aprueba la nueva red de Oficinas de Área pertenecientes a dicho Departamento:

- Recomendar al Departamento que negocie en la Mesa de Negociación correspondiente (o, cuando menos, someta a consulta de las organizaciones sindicales presentes en dicha Mesa de Negociación, si entiende que no es preceptivamente objeto de negociación) la ampliación del horario de atención al público de las Oficinas de Área que se contempla en la Orden Foral 239/2013, de 3 de julio, justificando de manera expresa y conveniente las razones que fundamenten dicha ampliación y su diferencia respecto al horario común de atención al público establecido con carácter general por el Departamento de Presidencia (Orden Foral 538/1995, de 29 de diciembre) para toda la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO Y AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EXP. 13/530

En relación con la cuantía abonada a un inspector de la Hacienda Tributaria de Navarra, en concepto de complemento de productividad del año 2012:

- Recomendar que se adopten las medidas oportunas para reconocer y abonar al autor de la queja el complemento de productividad del año 2012 en función de la puntuación atribuida, con independencia del tiempo en que, dentro de dicho ejercicio, prestó el servicio.

No aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

EXP. 12/1292

En relación con el procedimiento establecido por el Departamento, referente al artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación, que reconoce el acceso gratuito a bibliotecas y museos dependientes de los poderes públicos:

- Recomendar al Departamento que realice las gestiones oportunas ante la Universidad Pública de Navarra para que:

  a) El personal docente de enseñanzas no universitarias dependiente de dicho Departamento sea tratado con la condición de usuario del Grupo 1 “Préstamo a docentes e investigadores” en el servicio de préstamo de la biblioteca de la

Universidad, con la equiparación plena de todas sus condiciones de préstamo.

b) Dicho personal docente de enseñanzas no universitarias pueda acceder a la biblioteca de la Universidad en las épocas de exámenes de alumnos sin dificultades de acreditación y que puedan acceder a la red wifi de la Universidad, con finalidades de investigación.

Aceptada.

EXP. 13/28

En relación con la falta de contestación a los escritos presentados por una profesora ante el Departamento de Educación, por supuestos malos tratos recibidos en un colegio público por parte de otro personal:

- Recomendar al Departamento que agilice todo lo posible las medidas iniciadas para mejorar el clima laboral existente en el centro donde presta sus servicios la promotora de la queja y las relaciones entre las partes implicadas.

Aceptada.

EXP. 13/59

En relación con una licencia retribuida por parto:

- Recomendar que la situación de licencia retribuida por parto, adopción o acogimiento, opere también como causa de finaliza-

ción de la situación de jornada reducida para los supuestos de los funcionarios docentes no universitarios, a todos los efectos.

No aceptada.

EXP. 13/81

En relación con la desestimación de las solicitudes de abono del premio de antigüedad con carácter retroactivo, mediante una resolución de la Directora del Servicio de Recursos Humanos del Departamento de Educación:

- Recomendar al Departamento que se reconozca a las autoras de la queja la retribución correspondiente al premio de antigüedad desde la misma fecha que se deriva del reconocimiento emitido en la Resolución 981/2012, de 26 marzo, del Director General de Función Pública.

No aceptada.

EXP. 13/84

En relación con el procedimiento que sigue el Departamento en los concursos de traslado de profesores de enseñanza secundaria:

- Sugerir al Departamento que, para el próximo concurso de traslado de ámbito estatal que deba convocarse, se estudie la concreta situación de las plazas de profesores de orientación educativa cubiertas en comisión de servicios, en servicios especiales e interinamente, a efectos de incluir todas las que sean posibles en el concurso de traslado de ámbito estatal.

Aceptada.

EXP. 13/349

En relación con el descuento del periodo vacacional a los contratados temporales del Departamento:

- Recomendar al Departamento que, en relación con el abono de finiquitos al personal temporal docente, no compute como vacaciones disfrutadas los periodos de Navidad y de Semana Santa.

No aceptada.

EXP. 13/493

En relación con la inadmisión de su solicitud de reconocimiento de méritos por las funciones desempeñadas en el equipo directivo de un Instituto de Educación Secundaria:

- Recomendar al Departamento que certifique que la promotora de la queja ejerció las funciones de Jefa de Estudios Adjunta en el Instituto de Enseñanza Secundaria durante el periodo de tiempo correspondiente.

No aceptada.

EXP. 13/611SN

En relación con la no percepción, por el profesorado contratado doctor de la Universidad Pública de Navarra, del complemento retributivo individual por méritos docentes:

- Sugerir al Departamento que elabore un proyecto de modificación del Decreto Foral 37/2009, de 20 de abril, y proponga al Gobierno de Navarra la aprobación del referido proyecto, a efectos de que los profesores contratados doctores a tiempo completo puedan percibir, cuando cumplan los requisitos establecidos, los complementos individuales de docencia e investigación, en igualdad de condiciones que los profesores funcionarios.

Aceptada.

EXP. 13/636

En relación con la extinción de un contrato laboral de sustitución, así como con la falta de respuesta a un escrito presentado sobre este asunto:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos y, en particular, la reclamación presentada por la interesada.

- Recomendar al Departamento que reconozca la improcedencia de la extinción del contrato de trabajo de interinidad suscrito con la interesada, adoptando las medidas correspondientes.

No aceptada.

AO_8_13SN

En relación con una modificación del artículo 35 del Reglamento de ingreso del personal en las Administraciones públicas de Navarra:

- Sugerir al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, que valore la conveniencia de modificar la normativa reglamentaria correspondiente para que la respuesta procedimental ante la situación de excedencia voluntaria, concedida a un opositor en el momento de la toma de posesión del puesto de trabajo, sea la misma, con independencia de la Administración de origen en la que el opositor esté empleado.

Aceptada.

EXP. 13/647

En relación con la situación del profesorado con destino provisional y, en particular, de los maestros de inglés:

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad la situación de los docentes con destino provisional que no pueden optar a destino definitivo en Navarra, particularmente la de los maestros de inglés en tal situación de provisionalidad, y que adopte las medidas oportunas para procurar que dichos docentes tengan opciones reales y efectivas de acceder a puestos de trabajo definitivos, conciliando las necesidades organizativas del Departamento de Educación con los derechos de los docentes afectados.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EXP. 12/1193SN

En relación con la imposibilidad de participar en convocatorias para la constitución de relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de un nivel superior, en situación de servicios para la formación:

- Sugerir al Departamento que impulse la aprobación de una norma, con el rango que corresponda, que permita al personal con puesto de trabajo de auxiliar y oficial administrativo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos dependientes, participar en las mismas convocatorias para la formación/promoción.

Aceptada.

EXP. 12/1251

En relación con la falta de resolución expresa de una solicitud de cantidad que presentó ante la Dirección General de Función Pública, y por la decisión adoptada a raíz del recurso que interpuso ante la desestimación presunta de dicha solicitud:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente, en forma y tiempo, las solicitudes que le presenten los ciudadanos.

- Recomendar al Departamento que abone al autor de la queja la compensación económica reclamada, correspondiente a las vacaciones retribuidas devengadas y que su esposa no pudo disfrutar por encontrarse de baja por enfermedad.

No aceptada.

EXP. 13/165SN

En relación con la falta de contestación de la Dirección General de Función Pública a las solicitudes formuladas por un grupo de cuidadores gerontológicos, que consideran que están resultando injustamente perjudicados en la aplicación de la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, por la que se aprueban normas para la gestión de contratación temporal, en comparación con otros profesionales que tienen un trabajo asistencial y que disponen de un acuerdo de contratación diferente, a su entender menos perjudicial:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar en tiempo y forma las peticiones que le formulen los ciudadanos.

- Sugerir al Departamento que elabore y apruebe un procedimiento de mejora de empleo para los cuidadores gerontológicos contratados temporalmente, que, ocupando una vacante de media jornada, aspiren a ocupar una vacante de jornada completa, habilitando para ello alguna modalidad de concurso de traslado que garantice la igualdad de oportunidades entre todos los interesados.

Aceptada.

EXP. 13/178SN

En relación con la imposibilidad de participar en una convocatoria de formación/promoción, por estar adscrita al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que impulse la aprobación de una norma, con el rango que corresponda, que permita a todo el personal con puesto de trabajo de auxiliar y oficial administrativo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral y sus

organismos autónomos dependientes participar en las mismas convocatorias para la formación/promoción.

Aceptada.

EXP. 13/325

En relación con el cese del funcionario promotor de la queja en una jefatura de sección que desempeñaba:

- Recomendar al Departamento que permita al interesado oponerse en vía administrativa a su cese en la titularidad de la jefatura que desempeñaba, con admisión del recurso presentado ante el acto de asignación de la plaza de funcionario, puesto que no existió una declaración expresa de cese.

No aceptada.

EXP. 13/379

En relación con la denegación del pago con carácter retroactivo de la ayuda familiar por hijos, así como por la falta de contestación al recurso de alzada que interpusieron:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver los recursos de alzada y de notificar la resolución en el plazo máximo de tres meses.

- Recomendar al Departamento que abone a los autores de la queja el complemento retributivo de ayuda familiar con los efectos retroactivos solicitados.

No aceptada.

EXP. 13/392

En relación con la falta de pago durante el año 2013 del concepto retributivo de ayuda familiar por cónyuge que no percibe ingresos, así como con la falta de contestación a una instancia presentada el 5 de marzo de 2013:

- Recordar al Departamento que todo ciudadano que se dirige por escrito a una Administración pública y solicita una determinada actuación de ésta, tiene derecho a que se le conteste por la misma vía en el plazo máximo establecido para la resolución de cada procedimiento administrativo, con independencia de cuál haya de ser el sentido de la respuesta.

Aceptada.

EXP. 13/634SN

En relación con la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se aprueban normas de gestión para la contratación temporal:

- Recomendar al Departamento que conteste por escrito lo antes posible a la instancia a que hace referencia esta queja, presentada por el colectivo de enfermería y dirigida a la Dirección General de Función Pública.

- Sugerir al Departamento que elabore y apruebe un procedimiento de mejora de empleo para los enfermeros y las enfermeras contratados temporalmente que no presten sus servicios en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de modo que puedan beneficiarse de una mejora de empleo igual o análoga a la que establece el artículo 9 de la Orden Foral 172/2009, de 24 de

diciembre, de la Consejera de Salud, por la que se aprueban las normas sobre selección de personal para vinculaciones temporales en los centros y establecimientos sanitarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR Y AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

EXP. 13/280

En relación con la denegación de una licencia retribuida por cuidado de un hijo menor de edad afectado por una enfermedad grave:

- Recordar al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, su deber legal de motivar en grado suficiente las decisiones que adopte y de resolver expresamente todas las cuestiones suscitadas en el procedimiento.

- Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, que estimen que la enfermedad que padece el hijo menor de edad de la autora de la queja es susceptible de determinar la concesión de la licencia retribuida solicitada y adopten las medidas precisas para reconocerle este derecho, en referencia a aquellos periodos en que los informes médicos pongan de manifiesto una necesidad de cuidado directo, permanente o continuado.

No aceptada.

EXP. 13/284

En relación con la reducción de personal de Guarderío Forestal:

- Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que planifique y defina el número de plazas de guarderío forestal que realmente considere necesario para el cumplimiento adecuado, suficiente y eficaz de las funciones de protección del medio ambiente y de los recursos naturales que tenga asignadas, conforme a criterios de eficiencia, y sin perjuicio de la decisión que finalmente adopte el Gobierno de Navarra en un proceso de valoración conjunta de todos los criterios concurrentes.

- Recomendar al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, que la amortización de plazas de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra no responda única y exclusivamente a criterios económicos, sino que, en la decisión final que adopte el Gobierno de Navarra, se valoren y sopesen debidamente todos los criterios que concurran y, en especial, se tengan en cuentan los criterios sustantivos que aporte el Departamento competente para la mejora y eficiencia de los servicios públicos, dando participación efectiva a este Departamento en la evaluación, o, mejor aún, coordinándose con este.

No aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR Y AL DEPARTAMENTO DE SALUD

EXP. 13/179

En relación con la aplicación del complemento de especial riesgo en el Laboratorio de Genética del Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recordar al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, su deber legal de resolver los recursos de alzada y de notificar las decisiones correspondientes dentro del plazo máximo de tres meses establecido legalmente.

- Recomendar al Departamento de Salud que reconozca y abone a la autora de la queja el complemento de especial riesgo en cuantía del 2 por 100 sobre el correspondiente sueldo inicial.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 12/1271SN

En relación con la discriminación que están sufriendo los Técnicos Especialistas de Laboratorio a jornada parcial:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para impulsar la rápida aprobación de las modificaciones a introducir en el Decreto Foral 347/1993, de 22 de noviembre, a efectos de que se pueda realizar un proceso de acoplamiento interno que posibilite que los Técnicos de Laboratorio a tiempo parcial puedan ocupar plaza a tiempo completo, o, en su caso, que se inste al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

a que ponga en marcha un proceso de traslado extraordinario con dicha finalidad.

Aceptada.

EXP. 12/1286

En relación con el impago de la paga extraordinaria de diciembre de 2012:

- Recomendar al Departamento que abone a las autoras de la queja, personal laboral del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, la retribución correspondiente a la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012.

No aceptada.

EXP. 13/63

En relación con la rescisión del contrato temporal en régimen administrativo para cubrir una plaza de celador, suscrito en 2011:

- Recomendar al Departamento que inste al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea la contratación administrativa del autor de la queja para cubrir el puesto de trabajo que se identifica.

No aceptada.

EXP. 13/167

En relación con el percibo de su nómina correspondiente a los meses de diciembre de 2012 y enero de 2013:

- Recordar al Departamento su deber legal de dar información suficiente, cuando la soliciten, a los trabajadores y empleados del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea sobre aquellas cuestiones atinentes a su relación de empleo.

Aceptada.

EXP. 13/295

En relación con la extinción de su contrato como personal de limpieza:

- Recordar al Departamento de Salud el deber legal, en los supuestos en que concurran causas extintivas de la relación de servicio con empleados públicos, de tramitar, previamente a adoptar la decisión, un procedimiento en que se les ponga de manifiesto a estos dicha causa, se les explique la misma y se les oiga.

Aceptada.

EXP. 13/621

En relación con unas solicitudes de ajuste de su horario de trabajo, para conciliar la vida laboral y familiar:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes de los ciudadanos y, en particular, las presentadas por la autora de la queja, referentes al ajuste de su horario de trabajo.

- Recomendar al Departamento que conceda el ajuste del horario solicitado por la autora de la queja, al efecto de que esta pueda entrar y salir del puesto de trabajo media hora antes de lo estipulado, para atender mejor a su madre, valorando que, en este caso, la medida puede ser irrelevante para el funcionamiento y necesidades del servicio.

No aceptada.

EXP. 13/706

En relación con las condiciones de concesión de un permiso a una empleada para asistir a un juicio en calidad de testigo:

- Recomendar al Departamento que amplíe el tiempo del permiso retribuido concedido a la trabajadora a que se refiere la queja, hasta cinco horas y cincuenta minutos.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

EXP. 13/460

En relación con la información facilitada sobre el traslado de los Servicios de Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de facilitar a la representación de los trabajadores el acceso a los expedientes de traslado total o parcial de instalaciones, con la integridad de documentos que formen parte de los mismos.

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la solicitud de la Comisión de Personal referente al traslado de los servicios municipales de Salud y de Prevención de Riesgos Laborales, si no lo ha hecho ya, complete la información proporcionada, poniendo a su disposición la integridad del expediente.

Aceptada.

A LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

EXP. 12/1293

En relación con el modelo de tarjeta de marcaje del horario laboral, que se ve obligado a utilizar el personal de administración y servicios, que incluye una referencia al logo de una entidad bancaria concreta:

- Sugerir a la Universidad que, en las tarjetas que facilite a sus empleados para el cumplimiento de sus obligaciones labores o funcionariales, figuren solo los logos u otros datos o signos que identifiquen exclusivamente a la Universidad Pública de Navarra.

No aceptada.

EXP. 13/264, 13/265, 13/266, 13/267, 13/268, 13/269, 13/270, 13/271, 13/272/F, 13/315 y 13/355

En relación con la no percepción por los profesores contratados doctores del complemento retributivo individual por méritos docentes:

- Recomendar a la Universidad que proponga al Gobierno de Navarra la modificación del Decreto Foral 37/2009, de 20 de abril, afectos de que los profesores contratados doctores a tiempo completo puedan percibir, cuando cumplan los requisitos establecidos, los complementos individuales de docencia e investigación, en igualdad de condiciones que los profesores funcionarios.

Aceptada.

EXP. 13/414

Sobre la adjudicación del complemento retributivo de puesto directivo a una relación determinada de puestos de trabajo:

- Recordar a la Universidad su deber legal de asignar el complemento de puesto directivo únicamente a aquellos puestos de trabajo que, conforme a su plantilla orgánica, lleven aparejada la jefatura de una unidad orgánica, tal y como establece el artículo 44.2 del Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, aprobado por el Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto.

No aceptada.

5.2.12. Funcionamiento de las entidades locales.

AL AYUNTAMIENTO DE ALLÍN

EXP. 13/44

En relación con la no atención de varias solicitudes de información hechas por concejales del Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de facilitar a los concejales la documentación o información que soliciten para el ejercicio de su función, y de resolver expresamente y en plazo las solicitudes que se formulen en tal sentido.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente el procedimiento sancionador aludido en la petición de información del autor de la queja.

Aceptada.

EXP. 13/283

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de documentación que presentó en su condición de concejal de ese Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver las solicitudes de información o documentación que le presenten los corporativos, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 de la Ley Foral de la Administración Local de Navarra.

Aceptada.

EXP. 13/303

En relación con la denegación del acceso a la información a una concejala del Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver las solicitudes de información o documentación que le presenten los corporativos, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 de la Ley Foral de la Administración Local de Navarra.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ANDOSILLA

EXP. 12/1248

En relación con la denegación de certificados de empadronamiento a diversas personas:

- Recordar al Ayuntamiento que no debe condicionar la expedición de certificados u otros documentos, a que el solicitante haya liquidado previamente sus deudas con el Ayuntamiento.

- Recomendar al Ayuntamiento que, cuando los ciudadanos le soliciten certificados de empadronamiento, no deniegue, retrase o condicione su expedición por no encontrarse el solicitante al corriente de pagos con el Ayuntamiento.

No aceptada.

EXP. 13/172

En relación con la denegación de la emisión de un certificado de empadronamiento:

- Recordar al Ayuntamiento que no debe condicionar la expedición de certificados u otros documentos, a que el solicitante haya liquidado previamente sus deudas con el Ayuntamiento.

- Recomendar al Ayuntamiento que, en el supuesto de que todavía no lo haya hecho, expida de forma inmediata al autor de la queja el certificado de empadronamiento que ha solicitado.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE AYEGUI

EXP. 13/174

En relación con la negativa a facilitar la información que necesita el promotor de la queja para el ejercicio de sus funciones de concejal:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, entre ellas las solicitudes del autor de la queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que responda por escrito a las dos solicitudes cursadas por el autor de la queja.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE BERA

EXP. 12/1192/M y EXP. 13/249M

En relación con la negativa de la Alcaldía a facilitar a un concejal un despacho en el edificio consistorial para poder atender a los ciudadanos y poder trabajar en sus obligaciones en condiciones:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de habilitar al concejal un lugar en el Ayuntamiento donde, con la necesaria intimidad para el desarrollo de sus funciones como cargo público electo y representativo de los ciudadanos, pueda, en su condición de representante de una candidatura, recibir a ciudadanos, despachar asuntos públicos inherentes a su condición de concejal y realizar las actividades propias de su representación municipal.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE GARINOAIN

EXP. 13/235

En relación con el deficiente funcionamiento de la corporación municipal y la falta de respuesta a varias solicitudes de información:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos y vecinos de Garinoain le formulen.

- Recomendar al Ayuntamiento que responda a la mayor brevedad posible los escritos presentados por los vecinos de Garinoain a los que se ha hecho referencia.

- Recomendar al Ayuntamiento que, en el caso de que los tres corporativos aludidos en el escrito de queja no hayan cumplimentado sus respectivas declaraciones sobre causas de posible incompatibilidad, conforme exige el artículo 77.7 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, se les requiera por la Alcaldía al inmediato cumplimiento de este deber legal.

Aceptada.

EXP. 13/500

En relación con el incumplimiento, por parte de dos nuevos concejales incorporados, del artículo 75.7 de la Ley de Bases de Régimen Local, que exige la realización de una declaración sobre posibles incompatibilidades y sobre las actividades que les puedan proporcionar ingresos económicos, así como una declaración de bienes patrimoniales:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de velar por que los corporativos presenten, en los términos establecidos en el artículo 75.7 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local, sus declaraciones de incompatibilidad y de bienes patrimoniales.

- Recomendar al Ayuntamiento que requiera a los dos concejales que tomaron posesión el inmediato cumplimiento del deber legal establecido en el citado artículo 75.7 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local, adoptando, en caso de no hacerlo, las medidas legales procedentes.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

EXP. 13/263

En relación con el pago a concejales del Ayuntamiento de Pamplona de retribuciones por asistencia a reuniones o sesiones:

- Recomendar al Ayuntamiento que, para la remuneración de los concejales que no tengan dedicación exclusiva ni dedicación parcial, se esté a lo dispuesto en el artículo 75.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, mientras que, para la financiación de los grupos municipales o, en su caso, de una posible remuneración de los concejales que los integran, se esté a lo dispuesto en el artículo 73.3 de dicha Ley, abonándose, si así se estima oportuno, la dotación económica destinada a su funcionamiento.

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas oportunas para que, conforme a los principios de transparencia de la actividad pública, los ciudadanos puedan conocer las retribuciones que los concejales han percibido al año.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PUENTE LA REINA

EXP. 13/188

En relación con la baja de oficio en el Registro Municipal de Parejas Estables No Casadas, y con la cuantía que se le cobró por la inscripción en el mismo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de notificar aquellas resoluciones y actos administrativos que afecten a los derechos

e intereses legítimos de los interesados, incluidas las bajas en el registro municipal de parejas estables acordadas de oficio.

- Recomendar al Ayuntamiento la devolución de la cuantía cobrada a la autora de la queja por la inscripción en el registro municipal de parejas estables, dada la gratuidad que sienta la ordenanza en relación a este acto administrativo.

No aceptada.

EXP. 13/211

En relación con el cobro de una cuantía por su inscripción como pareja de hecho en el Registro Municipal de Parejas Estables no casadas:

- Recomendar al Ayuntamiento de Puente la Reina la devolución de la cuantía cobrada al autor de la queja por la inscripción en el registro municipal de parejas estables, dada la gratuidad que establece la Ordenanza municipal en relación a este concreto acto administrativo.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE URDAZUBI-URDAX

EXP. 13/51

En relación con la no atención a una solicitud de documentación, impidiendo la participación activa de los ciudadanos en varios procedimientos de interés público, la no notificación de los acuerdos adoptados en los que constan como interesados, la priorización de la tra-

mitación de ciertos procedimientos frente a otros, y, en general, por la poca transparencia del Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento que, de conformidad con el artículo 8 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, todas las personas tienen derecho a acceder a la información territorial y urbanística que esté en poder de las Administraciones competentes, sin obligación de acreditar un interés determinado.

- Recordar al Ayuntamiento que, de conformidad con el artículo 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, se deben notificar a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, debiendo practicarse la notificación en el plazo máximo de diez días hábiles, a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de publicar en el tablón municipal de edictos un extracto de los acuerdos y resoluciones que adopte.

- Sugerir al Ayuntamiento de Urdazubi/Urdax que, en la medida de lo posible, avance en la incorporación a la actuación municipal de medios electrónicos u otros que faciliten la relación entre la entidad local y los ciudadanos.

No aceptada.

EXP. 13/362 (12/1031)

En relación con una solicitud de documentación relativa a la aprobación de las Cuentas Generales de 2010, y, con la no publicación de los acuerdos municipales:

- Recomendar al Ayuntamiento que atienda la solicitud de documentación del expediente de cuentas de 2010 referida en la queja, facilitándola a la mayor brevedad posible.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de publicar en el tablón municipal de edictos un extracto de los acuerdos y resoluciones que adopte.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en la medida de lo posible, avance en la incorporación a la actuación municipal de medios electrónicos, a los efectos aludidos en la queja u otros que faciliten la relación entre la entidad local y los ciudadanos.

No aceptada.

AL CONCEJO DE ARLEGUI

EXP. 12/1243

En relación con el cambio de fecha de la convocatoria para la celebración de una sesión ordinaria, y por impedir la presidenta del Concejo a una concejante el ejercicio de sus funciones:

- Recordar a la Presidenta del Concejo su deber legal de atender a lo dispuesto en los artículos 73 y 88 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, y en el acuerdo de 24 de junio de 2011, de la Junta del Concejo de Arlegui, y convocar las sesiones ordinarias del pleno del Concejo para los últimos viernes del tercer mes de cada trimestre, pudiendo, no obstante, y por causa previamente justificada, modificarse esa fecha con la antelación suficiente y con la notificación de la nueva fecha en la forma debida, de manera que pueda garantizarse plenamente el derecho de los ciudadanos a la participa-

ción en los asuntos públicos, reconocido en el artículo 23.1 de la Constitución.

- Recordar a la Presidenta del Concejo su deber legal de dirigirse en todo momento, durante las sesiones y debates de sus órganos colegiados, a los miembros electos y representativos del Concejo, con respeto y deferencia.

No aceptada.

EXP. 12/1250

En relación con el cambio de fecha de la convocatoria para la celebración de una sesión ordinaria:

- Recordar al Concejo su deber legal de atender a lo dispuesto en los artículos 73 y 88 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, y en el acuerdo de 24 de junio de 2011, de la Junta del Concejo de Arlegui, y convocar las sesiones ordinarias del pleno del Concejo para los últimos viernes del tercer mes de cada trimestre, pudiendo, no obstante, y por causa previamente justificada, modificarse esa fecha con la antelación suficiente y con la notificación de la nueva fecha en la forma debida, de manera que pueda garantizarse plenamente el derecho de los ciudadanos a la participación en los asuntos públicos reconocido en el artículo 23.1 de la Constitución.

No aceptada.

EXP. 13/302

En relación con la convocatoria de una sesión de la Comisión Especial de Cuentas y de una sesión ordinaria de la Junta del Concejo, con tan sólo tres días hábiles de antelación, sin reconocer el derecho de una concejante a examinar el expediente y dar un tiempo de treinta minutos para el desarrollo de la sesión de la Comisión:

- Recordar al Concejo los derechos de todos los concejantes a examinar los expedientes y su documentación conexa (antecedentes, datos o informaciones) que se sometan a una sesión de la que formen parte, a realizar tal examen en la sede del Concejo y a poder realizar ese examen a partir de la convocatoria y hasta que comience la sesión, debiendo facilitar el Concejo dichos derechos a los concejantes para el correcto ejercicio de las funciones de estos.

No aceptada.

EXP. 13/623

En relación con el abono de las cantidades que se le exigieron para acceder a determinada documentación administrativa:

- Recordar al Concejo su deber legal de resolver y notificar en plazo las solicitudes de documentación que le presenten los ciudadanos.

- Recomendar al Concejo que devuelva a la autora de la queja la cantidad que abonó con ocasión de sus solicitudes de documentación de unos acuerdos adoptados en 2012, habida cuenta de la dilación en la resolución de las solicitudes y de la anulación posterior de dichos acuerdos.

No aceptada.

5.2.13. Hacienda pública.

AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

P09/13SN

En relación con la posibilidad de exención del pago del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica para las personas con discapacidad:

- Sugerir al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que, tan pronto como sea posible, impulse una modificación normativa de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra, en el sentido de eliminar el requisito de ser propietario de un vehículo para minusválidos o coche adaptado, para gozar de la exención del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica como persona con discapacidad

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

EXP. 13/304

En relación con un recargo de 167 euros en la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, y por no contestarse a una instancia presentada:

- Sugerir al Departamento que se adopten por la Hacienda Tributaria de Navarra, o por los órganos que procedan, las medidas oportunas para se responda lo antes posible la instancia que presentó el autor de la queja.

Aceptada.

EXP. 13/369M

En relación con una liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de 2011:

- Sugerir que la Hacienda Tributaria de Navarra promueva una actuación para comprobar si, en los años 2011 y 2012, esta unidad familiar reunía, materialmente, la condición de familia numerosa, contando para ello, si fuera preciso, con la colaboración del Departamento de Políticas Sociales, además de con los datos que pueda aportar el interesado a tal efecto.

- Sugerir que, determinado lo anterior y en función de ello, se mantengan o se rectifiquen las autoliquidaciones practicadas por el interesado, sin consecuencias negativas para esta unidad familiar, ya sean intereses o recargos, si es que los hubiera.

Aceptada.

EXP. 13/403SN

En relación con la no desgravación en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por un contrato laboral de empleada de hogar:

- Sugerir al Departamento que valore en profundidad, desde la perspectiva de apoyo a la creación y mantenimiento del empleo en todas las modalidades de trabajo en que este pueda manifestarse, en estos momentos de destrucción de puestos de trabajo y de desempleo tan preocupantes, una modificación de la legislación fiscal relativa al impuesto de la renta de las personas físicas, y, en caso favorable, la impulse, con el fin de que también el empleador pueda desgravarse la cotización a la Seguridad Social del empleado de hogar, en términos iguales o muy simila-

res a los que pudiera desgravarse de ser un empresario individual de un trabajador contratado en una relación laboral general que cotice a la seguridad social.

Aceptada.

EXP. 13/409M

En relación con una sanción tributaria y con la tramitación de su solicitud de aplazamiento de pago de la misma:

- Sugerir a la Hacienda Tributaria de Navarra que estudie el caso particular de esta ciudadana y valore la posibilidad de retirarle la sanción impuesta, a la vista de las serias dificultades económicas que padece y a que presentó la documentación que le fue requerida, no habiendo podido hacerlo antes, puesto que confió en que su asesor había presentado en plazo la documentación precisa y éste no lo había hecho.

No aceptada.

EXP. 13/519M

En relación con la falta de devolución del importe de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:

- Sugerir a la Hacienda Tributaria de Navarra que estudie el concreto caso de la promotora de la queja y, si aprecia circunstancias de necesidad en esta persona, proceda a la devolución de las cantidades correspondientes a la declaración de IRPF del año 2012 a la mayor brevedad posible.

Aceptada.

EXP. 13/578

En relación con la tributación de una beca y con la información que se le proporcionó al respecto:

- Sugerir al Departamento que impulse las medidas pertinentes para que, en relación con las ayudas, becas o subvenciones a la formación concedidas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, se coordinen las actuaciones entre la Hacienda Tributaria de Navarra y los órganos concedentes de aquellas, con vistas a garantizar el derecho a la información tributaria de los interesados, y, en particular, para que los solicitantes o beneficiarios de subvenciones conozcan de antemano el régimen tributario aplicable a tales ayudas públicas.

Aceptada.

EXP. 13/608M

En relación con la extinción por parte del Instituto Nacional de la Seguridad Social de una prestación familiar por hijo a cargo, dictada con arreglo a una comunicación de renta, que la autora de la queja considera errónea, de dicho órgano tributario:

- Sugerir que la Hacienda Tributaria de Navarra acceda a la modificación de las declaraciones de Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de 2011 y 2012 de la interesada, distribuyendo entre ambos ejercicios la cuantía de la prestación de renta básí-

ca correspondiente a las mensualidades de octubre de 2011 a marzo de 2012, en función del devengo de dichas mensualidades, si así conviniera a la autora de la queja, y aun cuando la opción no hubiera sido ejercida al momento de formular la autoliquidación.

- Sugerir que, rectificadas tales declaraciones, se curse comunicación al Instituto Nacional de la Seguridad Social, significando que ello se hace al efecto de que este organismo valore la revisión de la denegación de la prestación por hijo a cargo, si hubiera causa para ello.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 13/216

En relación con los términos de un fraccionamiento de deuda que se le ha concedido por resolución del Servicio de Recaudación de la Hacienda Tributaria de Navarra, con origen en la obligación de reintegro de una prestación de dependencia, declarada por el Departamento de Políticas Sociales:

- Recomendar al Departamento que revise la cuantía imputada en concepto de devolución de prestaciones de dependencia indebidamente percibidas, comunicando el resultado de dicha revisión al Servicio de Recaudación de la Hacienda Tributaria de Navarra, a efectos de acomodar, en su caso, el acto de fraccionamiento de la deuda que pueda acordarse.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ALTSASU/ALSASUA

EXP. 13/333

En relación con el abono de la contribución territorial correspondiente a unos terrenos:

- Recomendar al Ayuntamiento que revise la contribución territorial aludida en la queja, incluso con carácter retroactivo, para acomodarla, a la baja, a su realidad física y jurídica.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE CINTRUÉNIGO

EXP. 11/586

En relación con la liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana:

- Recomendar al Ayuntamiento que devuelva la cantidad cobrada por la sanción objeto de la queja.

Pendiente de respuesta.

AL AYUNTAMIENTO DE LA CENDEA DE OLZA

EXP. 13/575

En relación con la no atención a las reclamaciones presentadas por el autor de la queja para la rectificación de los datos correspondientes a una finca urbana de su propiedad:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva la solicitud de rectificación de datos del callejero municipal presentada por el autor de la queja con arreglo a criterios de fondo, en función de la ubicación y orientación del inmueble aludido, notificándolo al interesado.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

EXP. 13/36

En relación con la negativa a darle de baja en el Impuesto de Actividades Económicas con carácter retroactivo:

- Recomendar al Ayuntamiento que acceda a lo solicitado por el autor de la queja, en orden a retrotraer al 1 de mayo de 2012 la baja en el Registro del Impuesto de Actividades Económicas.

No aceptada.

EXP. 13/60

En relación con los embargos que le está practicando el Servicio de Recaudación Ejecutiva del Ayuntamiento:

- Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona que, en su actividad de recaudación por vía ejecutiva mediante el embargo de saldos en cuentas bancarias, realice las averiguaciones que estime necesarias sobre la procedencia de los ingresos en dichas

cuentas, para excluir del embargo las cantidades existentes procedentes de salarios o equivalentes, prestaciones sociales, etcétera, que legalmente hayan sido declaradas inembargables

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE OLZA

EXP. 12/1200

En relación con la tramitación de una modificación catastral:

- Recomendar al Ayuntamiento que dicte resolución poniendo fin al procedimiento de modificación catastral objeto de la queja, de conformidad con el artículo 31.9 de la Ley Foral 12/2006, de 21 de noviembre, del Registro de la Riqueza Territorial de Navarra, notificándolo a los interesados y a la Hacienda Tributaria de Navarra.

No aceptada.

EXP. 12/1201 y 12/1202

En relación con la no tramitación de una solicitud de inscripción catastral de la cesión de una parcela a favor del Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de tramitar y, en su caso, resolver expresamente las solicitudes de modificación catastral que le presenten los ciudadanos, incluidas las que haya presentado el autor de la queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que estime la solicitud de modificación catastral del autor de la queja, haciendo constar la titularidad municipal de la parcela en cuestión, notificándoselo así al interesado.

Aceptada.

A LA MANCOMUNIDAD DE LA RIBERA

EXP. 13/1SN

En relación con el doble cobro del recibo por el servicio de recogida de basuras:

- Sugerir a la Mancomunidad que modifique el criterio seguido en relación con personas que, en la misma unidad inmobiliaria, residen y desarrollan una actividad sometida al Impuesto de Actividades Económicas, de tal modo que se elimine la doble tasa que se gira a estas personas y se reduzca el gravamen, con modificación, si fuera preciso, de la correspondiente ordenanza reguladora.

No aceptada.

A LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS DE LA COMARCA DE SANGÜESA

EXP. 12/1055

En relación con su disconformidad ante la falta de notificación de la liquidación de la tasa de basura del primer semestre de 2012, así como ante la falta de notificación de la providencia de apremio:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de realizar las notificaciones de sus actos de carácter administrativo o tributario conforme a la legalidad aplicable.

- Recomendar a la Mancomunidad que revoque y deje sin efecto el procedimiento de apremio que sigue contra el autor de la queja por la deuda de la tasa de basura correspondiente al primer semestre de 2012.

Aceptada.

EXP. 13/8

En relación con un trato desigual dado por parte de la Mancomunidad al promotor de la queja en el procedimiento de la recaudación ejecutiva, ya que ha sido el único deudor del año 2012 por el concepto de "basuras" al que se le ha notificado providencia de apremio:

- Recomendar a la Mancomunidad que proceda a declarar la nulidad de pleno derecho de la publicación de la providencia de apremio del autor de la queja como deudor por el concepto de basuras en el Boletín Oficial de Navarra, revocándola expresamente por la vía del artículo 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y dejándola en todo caso sin efecto jurídico alguno, con notificación individual al interesado.

Aceptada.

5.2.14. Industria.

AL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

EXP. 13/92

En relación con la petición de reintegro por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, de una subvención del "Plan Renove de Calderas 2011":

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el acto de reintegro dictado frente a los autores de la queja, reconociéndoles la subvención solicitada por renovación de la caldera.

No aceptada.

5.2.15. Justicia.

AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EXP. 13/58

En relación con las tareas que se le encomiendan por la Administración de Justicia después de haber cesado como médico forense interina:

- Recomendar al Departamento que realice las gestiones oportunas para compensar económicamente, en la forma y cuantía que se estimen más adecuadas, las labores de peritaje que la autora de la queja y, en general, los médicos forenses realicen o hayan realizado una vez concluida su relación laboral o administrativa con la Administración de la Comunidad Foral, incluso retroactivamente.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE EGÜÉS

EXP. 13/527

En relación con el servicio prestado en el Registro Civil del Valle de Egüés y, en particular, con la actuación de una persona empleada, que denegó al autor de la queja la inscripción de su hija con el nombre deseado:

- Recordar al Ayuntamiento de Egüés el deber legal de practicar la inscripción en el Registro Civil de los nombres declarados por los padres, sin más límites que los establecidos por la ley, límites que, en su caso, han de ser declarados a través del procedimiento contradictorio que se deriva del artículo 193 del Reglamento del Registro Civil.

Aceptada.

AL COLEGIO DE ABOGADOS DE PAMPLONA

EXP. 12/1182

En relación con la deficiente actuación profesional de un Letrado:

- Recomendar al Colegio que, tras realizar las actuaciones previas de averiguación que estime pertinentes, proceda, si resultan positivas, a incoar el correspondiente expediente disciplinario al Letrado al que se refiere la queja, y, en su caso, a imponerle la sanción que proceda.

No aceptada.

EXP. 13/475

En relación con la no recepción de respuesta a las cuestiones que planteó el interesado por su disconformidad con la actuación de su abogado:

- Recordar al Colegio el deber legal de tramitar los escritos de los reclamantes conforme a su pretensión y verdadera naturaleza, otorgando un plazo de subsanación en el caso de que dichos escritos no estén suficientemente claros.

- Recomendar al Colegio que dé contestación a todas las cuestiones planteadas por el interesado en su reclamación, en el sentido que corresponda.

Aceptada.

EXP. 13/740

En relación con el archivo del expediente de la promotora de queja frente a su letrada:

- Recomendar al Colegio que incoe el correspondiente expediente disciplinario, realice las actuaciones inherentes a este procedimiento disciplinario y, en su caso, de ser merecedora de ella, sancione proporcionalmente la conducta de la letrada a la que se refiere la queja.

No aceptada.

AL COLEGIO DE ABOGADOS DE ESTELLA

EXP. 12/1203

En relación con la actuación del Colegio de Abogados de Estella:

- Recordar al Colegio su deber legal de cumplir los plazos establecidos en la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita para la emisión de los informes de insostenibilidad de pretensiones.

Aceptada.

A LA DEFENSORA DEL PUEBLO

AO_05_13

En relación con la demora en la recepción de los informes de autopsias por parte del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, adscrito al Ministerio de Justicia:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo que realice la actuación o recomendación de carácter general sobre esta situación al Ministerio de Justicia que considere oportuno, al objeto de procurar una mejor protección de los derechos de los ciudadanos y un mejor servicio público.

Aceptada.

5.2.16. Medio ambiente.

AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

EXP. 13/96

En relación con la mala gestión del Parque Natural del Señorío de Bertiz:

- Recordar al Departamento su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las denuncias que le dirijan las asociaciones para la protección del medio ambiente.

Aceptada.

EXP. 13/187

En relación con el incumplimiento del artículo 51 de la Ley Foral 17/2005, de 22 de diciembre, de Caza, en cuanto que obliga a los cotos de caza a la contratación de un Guarda de Caza:

- Recordar al Departamento su deber legal de cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en la disposición adicional única del Decreto Foral 7/2012, de 1 de febrero, y, en consecuencia, garantizar que la vigilancia mínima de los acotados de caza en Navarra sea obligatoria a partir del 31 de enero de 2013, adoptando las medidas oportunas para el cumplimiento, por los titulares de la gestión de los cotos de caza, de esta obligación que concreta el artículo 51 de la Ley Foral 17/2005, de 22 de diciembre.

No aceptada.

EXP. 12/1174M

En relación con las molestias ocasionadas por una fábrica conservera situada en las inmediaciones de su vivienda:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas que estime necesarias para garantizar que la empresa no emita ruidos, vibraciones u otras molestias indebidas que perjudiquen los derechos de los ciudadanos.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL Y AL AYUNTAMIENTO DE PERALTA

EXP. 10/714

En relación con las molestias ocasionadas por una fábrica:

- Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y al Ayuntamiento de Peralta, que extremen su celo al objeto de que la actividad fabril cumpla con la normativa medioambiental vigente, requiriendo a la misma que adopte las medidas correctoras que en cada momento se estimen precisas y sancionándola en caso de incumplimiento.

Aceptada.

EXP. 13/755

En relación con una posible revocación, en fraude de ley, de las sanciones impuestas a la Asociación Local de Cazadores y Pescadores Deportivos Montes del Cierzo de Tudela y a la Asociación de Cazadores de Cintruénigo:

- Recordar al Departamento su deber legal de velar por el cumplimiento efectivo y real de las sanciones aludidas en la queja, impuestas por las infracciones cometidas en los cotos locales de Tudela y Cintruénigo.

- Recomendar al Departamento que, en ejercicio de ese deber y de su función inspectora inherente, analice en profundidad las circunstancias en que se han producido las adjudicaciones otorgadas recientemente por los Ayuntamientos de Tudela y de Cintruénigo respecto a dichos cotos, por existir indicios racionales de que hayan podido otorgarse con el propósito de eludir la sanción impuesta a las asociaciones locales de cazadores titulares del aprovechamiento de los cotos, adoptando, en caso de ser así, las medidas de protección de la legalidad y del medio ambiente que procedan.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE SALUD

EXP. 13/448 y 13/562

En relación con la proliferación de antenas en las proximidades de la vivienda de la persona promotora de la queja y la excesiva intensidad de las emisiones de ondas electromagnéticas que padece por tal circunstancia:

- Recomendar al Departamento que inspeccione las estaciones base de telefonía móvil aludidas en la queja, al efecto de garantizar que los niveles de exposición se acomodan a los límites previstos en la legislación vigente.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ABÁRZUZA

EXP. 13/711

En relación con un obrador de pan instalado en los bajos de un edificio y que está causando molestias a los vecinos, debido a los humos, el olor y los gases que desprende:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en colaboración con la Dirección General de Medio Ambiente y Agua del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, adopte cuantas medidas sean necesarias para que la actividad a que se refiere la queja no emita ruidos, gases y olores que molesten a los vecinos que residen en las viviendas del inmueble en que se sitúa, de tal modo que se garanticen los derechos de estos al medio ambiente, a la protección de la salud, a la integridad física y a la inviolabilidad del domicilio.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ABLITAS

EXP. 13/449SN

En relación con las molestias que ocasionan las actividades desarrolladas por peñas y grupos de jóvenes que alquilan bajeras en la calle donde tiene su vivienda el autor de la queja y, en general, por la falta de una regulación del funcionamiento de este tipo de locales de las peñas:

- Recomendar al Ayuntamiento que, sin perjuicio de los acuerdos que pueda alcanzar con la propietaria del local para limitar el uso del local por cuadrillas de jóvenes, acuerdos del todo deseables, adopte cuantas medidas sean necesarias para que, incluso durante las fiestas de la localidad, en la bajera a que se refiere la queja no se emitan ruidos que superen los legalmente admitidos, de tal modo que se garanticen los derechos de los vecinos a disfrutar de la intimidad de su domicilio y a su integridad física y moral.

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie y valore la oportunidad de elaborar y aprobar una Ordenanza reguladora del uso de bajeras para actividades juveniles de ocio, esparcimiento y diversión.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ANSOÁIN

EXP. 13/344

En relación con las molestias ocasionadas por un bar:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de velar por que la actividad a que se alude en la queja se desarrolle con respeto a las

exigencias establecidas, en particular en cuanto a niveles de ruido, horarios de funcionamiento y desarrollo de actividades permitidas.

- Recomendar al Ayuntamiento que, en el caso de que no haya sido atendido debidamente el requerimiento relativo a la insonorización del local, se adopten medidas limitativas de la actividad.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ARANGUREN

EXP. 11/609

En relación con el ruido que padece el autor de la queja procedente de una fábrica cercana a su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de velar por que la actividad fabril a que se alude en la queja se desarrolle con respeto a las exigencias establecidas, en particular en cuanto a niveles de ruido.

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas oportunas para garantizar que, en el interior del domicilio del promotor de la queja, no se reciben intromisiones de ruidos procedentes de la fábrica, que superen los límites de decibelios marcados por la normativa vigente.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE BERIÁIN

EXP. 13/234

En relación con la tramitación de un expediente sancionador por el supuesto abandono de una perra de propiedad de la persona promotora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento el archivo del expediente sancionador tramitado frente al promotor de la queja por el supuesto abandono de su perra.

- Recomendar al Ayuntamiento que recupere el citado animal y que lo ponga a disposición de su propietario, sin perjuicio de poder imputarle el coste de tal servicio.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE CABANILLAS

EXP. 13/273

En relación con la concesión de una licencia de bar:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de velar por que las actividades clasificadas que autorice, funcionen conforme a las condiciones exigidas en la licencia y en la legislación aplicable.

- Sugerir al Ayuntamiento que, en relación con la indemnización que solicita el autor de la queja, incoe un procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración pública, y dé al interesado un plazo al efecto de acreditar la minoración significativa de ingresos durante el periodo comprendido entre agosto

de 2012 y febrero de 2013, respecto a los meses anteriores y posteriores a dicho periodo.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE CADREITA

EXP. 12/1174

En relación con las molestias ocasionadas por una fábrica conservera situada en las inmediaciones de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de actuar eficazmente para garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos a la integridad física y a la inviolabilidad de sus domicilios frente a los ruidos, vibraciones y demás molestias indebidas causadas por la empresa.

- Recomendar al Ayuntamiento que extreme su celo al objeto de que la actividad conservera objeto de la queja no produzca ruidos y molestias que lesionen el derecho de los vecinos a la intimidad, a la salud y a un medio ambiente adecuado, requiriendo a la empresa que adopte las medidas correctoras precisas, que, en este caso, pasarían por el traslado cuanto antes de la fábrica al polígono industrial.

- Recomendar al Ayuntamiento que, sin perjuicio de las medidas a adoptar señaladas en la recomendación anterior, instruya el correspondiente expediente sancionador por las infracciones en las que haya podido incurrir la empresa conservera, o, en su caso, haga expresa renuncia a su potestad sancionadora a efectos de que la asuma el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE CASCANTE

EXP. 13/338

En relación con el ruido que soporta en su domicilio el promotor de la queja, procedente de una bajera ubicada debajo de dicho domicilio:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de velar para que la concreta actividad aludida se acomode a las exigencias establecidas en la legislación sobre el ruido y en la ordenanza municipal que regula este tipo de cuartos de cuadrilla.

- Recomendar al Ayuntamiento que efectúe una inspección del local citado en la queja, a efectos de que se compruebe si el mismo cuenta con la correspondiente autorización y, sobre todo, si se verifican en él, en la práctica, las condiciones exigibles para su funcionamiento, con adopción, en otro caso, de las medidas correctoras que procedan, y, en particular, garantizando el derecho de los vecinos a no soportar más ruido que el admisible legalmente.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE CINTRUÉNIGO

EXP. 13/91

En relación con la actuación del Ayuntamiento, sobre un local destinado a “cuarto de cuadrilla”, que arrendaron para sus hijas:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de emitir resolución conforme a la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones

Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, informando a los interesados sobre los recursos que caben y el plazo y órgano ante el que interponer estos.

Aceptada.

EXP. 13/159

En relación con las condiciones de insalubridad que padecen los autores de la queja junto a su domicilio, motivadas por la existencia de unos contenedores ubicados en una calle de Cintruénigo:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúe prestando atención al problema que denuncian las promotoras de la queja y, de persistir el mismo, que adopte medidas más intensas o específicas, como pueda ser la desratización de la zona próxima al domicilio.

Aceptada.

EXP. 13/477

En relación con dos eventos realizados en las calles de Cintruénigo, al parecer, sin la autorización necesaria, y con la respuesta dada por el Ayuntamiento a un escrito que presentó sobre este asunto:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de hacer efectivo el derecho de los ciudadanos y, en particular, de los vecinos del municipio, a la información y documentación administrativa obrante en el Ayuntamiento, y, en particular, a la información y documentación de carácter medioambiental.

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al autor de la queja el acceso a la documentación solicitada sobre la autorización otorgada a una peña que obre en poder de dicho Ayuntamiento.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de controlar debidamente los actos festivo-populares que autoriza, a efectos de que se acomoden a lo autorizado, impidiendo, si es necesario, la realización de actividades que excedan a lo autorizado e incoando, en su caso, los correspondientes expedientes sancionadores.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE EGÜÉS

EXP. 13/532

En relación con los ruidos y molestias que se genera a los vecinos por tener los dueños a perros atados en la entrada de los bares:

- Sugerir al Ayuntamiento que disponga una vigilancia policial del espacio en las horas en que se concentran perros atados a las entradas de los bares, para exigir a sus propietarios que no los dejen atados, explicándoles las razones de ello, que son las citadas de los ladridos que emiten a horas nocturnas, molestando a los vecinos que permanecen en sus domicilios e intentan conciliar el sueño o permanecer en tranquilidad.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ESTELLA-LIZARRA

EXP. 13/418

En relación con las constantes molestias y perjuicios procedentes de un "gaztetxe":

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de actuar eficazmente para garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos a la paz y el descanso en sus domicilios frente a ruidos y molestias indebidas, causadas por las actividades realizadas en el "gaztetxe".

- Recomendar al mencionado Ayuntamiento que, continuando la labor iniciada, extreme su celo al objeto de evitar que, en un edificio de su propiedad, se realicen actividades que produzcan ruidos y molestias que lesionen el derecho de los vecinos a la intimidad, a la salud y a un medio ambiente adecuado, adoptando las medidas necesarias.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ETXARRI-ARANATZ

EXP. 13/672

En relación con el ruido y molestias que vienen soportando unos vecinos en sus viviendas, causadas por un local de jóvenes:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger los derechos constitucionales de los vecinos afectados frente al ruido procedente del local donde se reúnen unos jóvenes, debiendo adoptar para ello las medidas que estime oportuno.

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a decretar la cesación del uso del local como lugar de reunión, ocio y fiestas nocturnas, mientras no se realice su legalización y no se adopten las medidas necesarias para garantizar que no se invade la intimidad personal y familiar en los domicilios próximos.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE OLITE

EXP. 13/615

En relación con las dificultades para acceder al Plan de Acción Local hacia la sostenibilidad de dicho Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda, a la mayor brevedad posible, a facilitar al autor de la queja una copia del Plan de Acción Local para la sostenibilidad, a través del correo electrónico o de cualquier medio que permita a este ciudadano el acceso electrónico a su contenido íntegro.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE OLZA

EXP. 13/726

En relación con la ocupación de una vivienda en Ororbia y a las molestias y riesgo para los vecinos que los ocupantes están causando:

- Recomendar al Ayuntamiento que, tomando en consideración las molestias y riesgos denunciados por la autora de la queja, deri-

vados del uso de la vivienda colindante, permanezca vigilante ante la situación denunciada y, de ser preciso, adopte o inste las medidas que procedan para garantizar los derechos de todos los ciudadanos afectados.

- Sugerir al Ayuntamiento que, si se aprecia causa para ello, valore la posibilidad de mediar con los vecinos presuntamente causantes de las molestias y riesgos denunciados, a fin de garantizar una normal convivencia y un adecuado uso de la vivienda.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

EXP. 12/217

En relación con la adjudicación a una empresa de suministro eléctrico de una parcela para la instalación de una subestación eléctrica, cerca de las viviendas de los promotores de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que, por los medios que considere oportunos, evalúe de forma concreta, técnica y eficaz, los efectos que la instalación de una subestación eléctrica pueda tener sobre la salud de los vecinos cuyas viviendas se encuentran más próximas y, en caso de apreciarlos, adopte las medidas correctoras o eliminadoras de esos efectos, si son o pueden ser adversos.

No aceptada.

EXP. 12/1175

En relación con las molestias que ocasionan a los vecinos de viviendas circundantes al recinto de la Ciudadela, los conciertos al aire libre que se vienen celebrando durante los meses de mayo a septiembre, tanto en día laborales como en fines de semana, en horarios de tarde y noche, alargándose en algunas ocasiones hasta altas horas de la madrugada:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, las denuncias formuladas por el autor de la queja.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de actuar eficazmente para garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos a la paz y el descanso en sus domicilios frente a ruidos y molestias indebidas causadas por los conciertos de música que se celebran en el recinto de la Ciudadela.

- Recomendar al Ayuntamiento que extreme su celo al objeto de que las actividades musicales que se celebran en el recinto de la Ciudadela no produzcan ruidos y molestias que lesionen los derechos constitucionales de los vecinos de las viviendas circundantes, a la intimidad, a la salud y a un medio ambiente adecuado, requiriendo, si es preciso, que se adopten las medidas correctoras necesarias para garantizar dichos derechos.

Aceptada.

EXP. 13/246

En relación con las molestias que ocasionan las actividades desarrolladas en el local de una "peña" ubicada en el casco antiguo de Pamplona:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de velar por que la actividad a que se alude en la queja se desarrolle con respeto a las exigencias establecidas, en particular en cuanto a niveles de ruido, horarios de funcionamiento, y sometimiento de celebración de conciertos a autorizaciones específicas, adoptando, si procede, medidas correctoras o sancionadoras.

Aceptada.

EXP. 13/480

En relación con los ruidos procedentes de una bajera ubicada debajo de su casa:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte cuantas medidas sean necesarias para que, en la bajera a que se refiere la queja, no se emitan ruidos que superen los legalmente admitidos, de tal modo que se garanticen los derechos de los vecinos a disfrutar de la intimidad de su domicilio y a su integridad física y moral.

Aceptada.

EXP. 13/520

En relación con las molestias ocasionadas por un establecimiento de hostelería y los clientes del mismo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger los derechos constitucionales de los vecinos afectados por el ruido procedentes de los clientes de un establecimiento de hostelería, adoptando aquellas medidas que sean precisas a tal efecto, e incluso, en caso de que los usuarios de las terrazas sigan produciendo molestias o saquen las consumiciones fuera de la zona autorizada, ordenando el cierre de la terraza de dicho establecimiento.

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique el control para garantizar la obligación de todos los ciudadanos de respetar la tranquilidad y el descanso de los vecinos y, en particular, sus derechos constitucionales a la intimidad personal y familiar, a la integridad física y a la inviolabilidad de sus domicilios.

Aceptada.

EXP. 13/528

En relación con la falta de contestación y pronunciamiento por parte del Ayuntamiento a la solicitud presentada de autorización de uso de suelo público para experiencias de compostaje comunitario:

- Recomendar al Ayuntamiento que, sin más dilaciones, responda expresamente a la petición del promotor de la queja, quien solicita una autorización de uso de suelo en una superficie de 25 metros cuadrados, para una experiencia de compostaje comunitario.

Aceptada.

EXP. 13/601

En relación con la tardanza en la ejecución de las medidas cautelares adoptadas por una resolución de la Concejalía Delegada de Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente, respecto a un comercio situado próximo a la vivienda del promotor de la queja, quien se ve perjudicado por las molestias que se originan en ese comercio:

- Recomendar al Ayuntamiento que vigile el local al que se refiere la queja, a efectos de evitar que, en razón de su actividad, se realicen actos o se emitan ruidos que molesten a los vecinos que residen en las viviendas cercanas al local, adoptándose, en caso de ocurrir así, las medidas oportunas para el cese de tales molestias y ruidos.

Aceptada.

P03/13

En relación con las denominadas “bajeras de ocio”, utilizadas fundamentalmente por jóvenes, y causantes de molestias a los vecinos:

- Sugerir al Ayuntamiento que incorpore, al borrador de ordenanza municipal (en tramitación) reguladora de locales destinados a actividades restringidas al ámbito privado o de carácter familiar no abiertos a pública concurrencia, una limitación referida al horario de funcionamiento, con la finalidad esencial de evitar el ruido excesivo en el tramo nocturno.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

EXP. 13/489

En relación con los ruidos y molestias procedentes de una bajera utilizada como "cuarto de cuadrilla", ubicada en la planta baja del edificio donde tiene su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte cuantas medidas sean necesarias para que la bajera a que se refiere la queja no realice actos o emita ruidos que molesten a los vecinos que residen en las viviendas del inmueble en que se sitúa, de tal modo que se garanticen los derechos de estos a disfrutar de la intimidad de su domicilio y a su integridad física y moral.

Aceptada.

EXP. 13/476

En relación con la imposibilidad de descansar a causa de los ruidos que se generan en el lugar donde vive:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de los vecinos afectados por el ruido procedente de locales situados en el casco viejo de Tudela, y de las actividades organizadas por el propio Ayuntamiento, adoptando aquellas medidas que sean precisas y proporcionadas a tal efecto.

- Recomendar al Ayuntamiento que extreme e intensifique las medidas de control del cumplimiento de la legalidad en materia de ruidos con respecto a los locales situados en el casco viejo de Tudela y las actividades organizadas por el propio Ayuntamiento.

Aceptada.

5.2.17. Obras públicas.

AL AYUNTAMIENTO DE CASCANTE

EXP. 13/714

En relación con una cláusula del pliego de condiciones particulares que rige la contratación de obras de ampliación de puentes sobre el río Queiles:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de exigir, a los licitadores, en los pliegos de condiciones que rijan los contratos públicos que celebre, unos niveles mínimos de solvencia técnica o profesional proporcionados, adecuados y no excluyentes en exceso, y, en todo caso, someter la exigencia de dicha solvencia técnica o profesional de los licitadores a lo establecido en el artículo 14 de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

EXP. 13/238

En relación con el deficiente estado en que se encuentra un espacio próximo a las viviendas de una comunidad de propietarios (terreno y pasarelas), y a la falta de ejecución de las obras anunciadas por el Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que, con celeridad, ejecute o disponga la ejecución de las obras de adecuación o conservación del espacio público (terreno y pasarelas) adyacente a la comunidad de propietarios.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA Y A LA MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA

EXP. 12/1272

En relación con un problema de humedades y filtraciones que padece en un local del que es titular, sito en una calle de Pamplona:

- Recordar al Ayuntamiento de Pamplona su deber legal de responder expresamente a las solicitudes que les formulen los ciudadanos, incluidas las presentadas por el autor de la queja.

- Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona y a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona que permanezcan vigilantes ante la problemática de filtraciones a que se alude en la queja y su evolución, y presten colaboración técnica a los interesados para la detección del origen de dicha problemática y su resolución.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

EXP. 12/1221

En relación con una serie de actuaciones y decisiones del Coordinador de Servicios Contratados, en el marco de la ejecución de dos contratos de mantenimiento de los que la sociedad mercantil promotora de la queja es adjudicataria:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tramitar las denuncias que presenten los ciudadanos, incluida la del autor de la queja, y de posicionarse ante las mismas.

- Recomendar al Ayuntamiento que analice el reconocimiento de una indemnización compensatoria a la empresa representada por el autor de la queja, en relación con los hechos denunciados.

Aceptado el recordatorio de deberes legales.
No aceptada la recomendación.

AL AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR

EXP. 13/574

En relación con la falta de solución por parte del Ayuntamiento y de NASUVINSA a las filtraciones de agua que, desde la vía pública, sufren los promotores de la queja en los garajes que son propiedad del Ayuntamiento:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en colaboración con la comunidad de propietarios autora de la queja y, en su caso, con la sociedad pública NASUVINSA, si así resultase responsable, busque una solución, tanto técnica como económica, a las filtraciones de agua provenientes de la vía pública y a las humedades que padecen los garajes a que se refiere esta queja.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ZÚÑIGA

EXP. 13/21

En relación con unas deficiencias en la conservación de unos caminos públicos y la falta de contestación a los escritos del promotor de la queja denunciando la inactividad municipal:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de responder expresamente a las solicitudes de los ciudadanos, con independencia de que se formulen por medios electrónicos o por otras vías.

- Recomendar al Ayuntamiento que dé respuesta expresa a las solicitudes cursadas por el autor de la queja, pudiendo utilizar la vía electrónica elegida por el ciudadano.

Aceptada.

AL CONCEJO DE ARANDIGOYEN

EXP. 13/331

En relación con la falta de reparación de un murete de protección que da acceso a una finca de su propiedad:

- Recordar al Concejo su deber legal de resolver expresamente las solicitudes de los ciudadanos, y de responder todas las cuestiones que se suscitan en las mismas, y, en particular, la presentada por el autor de la queja.

- Recomendar al Concejo la retirada y devolución a su estado original del muro de protección a que se refiere la queja, así como que repare la infraestructura dañada y abone los gastos reclamados por el interesado.

No aceptada.

A LA DEFENSORA DEL PUEBLO

AO_18_13

En relación con la situación de la presa y el embalse de Yesa y la preocupación que está generando la posible inestabilidad de una ladera y la constatación de deslizamientos:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo que valore incoar una actuación de supervisión acerca de dicho asunto ante la Administración del Estado titular de las obras.

Aceptada.

5.2.18. Sanidad.

AL DEPARTAMENTO DE SALUD

EXP. 12/526

En relación con una deficiente atención sanitaria:

- Recomendar al Departamento que, en relación con la asistencia sanitaria objeto de queja, reconozca la responsabilidad patrimonial de la Administración pública.

No aceptada.

EXP. 12/701M

En relación con la falta de solución adecuada ante un problema de salud que padece:

- Sugerir al Departamento que valore expresamente y facilite la práctica a la autora de la queja de una terapia sonora, a fin de procurar una mejora de las secuelas del traumatismo craneoencefálico que padece.

Aceptada.

EXP. 12/1205

En relación con el coste económico de los medicamentos que debe tomar el autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas tanto para procurar una atención sanitaria adecuada al autor de la queja, citándole a las revisiones médicas que corresponda, como para garantizar que pueda disponer de aquellos medicamentos que le sean prescritos por el personal facultativo, todo ello de conformidad con lo dispuesto en la Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero.

No aceptada.

EXP. 12/1218

En relación con la atención recibida en el Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario:

- Recomendar al Departamento que remita instrucciones al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea al objeto de que, en los servicios y centros sanitarios donde se utilicen o se puedan utilizar con carácter forzoso sujeciones físicas o farmacológicas en pacientes, se disponga del correspondiente protocolo de actuación en el que se determinen las garantías necesarias para preservar y respetar los derechos fundamentales afectados por el uso de las sujeciones; garantías que deberán ser cumplidas estrictamente por todo el personal sanitario implicado.

Aceptada.

EXP. 12/1244

En relación con las demoras sufridas en el proceso de revisión del cáncer de mama que padeció:

- Recomendar al Departamento –o, en su caso, al organismo autónomo Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea- que proceda de oficio a la incoación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial para determinar si el funcionamiento de la Administración sanitaria ha generado un daño y perjuicio a la paciente o a sus familiares directos, que deba ser reparado mediante la oportuna indemnización.

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad la situación actual de las listas de esperas sanitarias, quirúrgicas y de consulta, desde la perspectiva de las distintas especialidades que las integran y de la distribución territorial de los servicios, al objeto de detectar e identificar, si fuera preciso, las causas que estarían determinando el incremento de las esperas; y que, a resultas de ello, se adopten medidas, organizativas, de personal o de otra índole, tendentes a minimizar dichas esperas, de

manera que no se superen los plazos máximos establecidos como garantía de atención a los usuarios en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio.

Aceptada.

EXP. 12/1264

En relación con la denegación de asistencia sanitaria gratuita a las personas inmigrantes residentes en situación administrativa irregular, así como por la insuficiente y confusa información que se les ha facilitado:

- Recordar al Departamento su deber legal de aplicar en todo su alcance 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, en particular, a las personas inmigrantes que residan en Navarra con independencia de su situación legal o administrativa.

- Recomendar al Departamento que remita al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea instrucciones para que, en todos sus centros sanitarios dependientes, se preste asistencia sanitaria gratuita a las personas inmigrantes residentes en Navarra en situación administrativa irregular que la soliciten y la necesiten según criterio médico.

Aceptada.

EXP. 12/1266

En relación con el Decreto Foral 117/2012, de 31 de octubre, que modifica el Decreto Foral 640/1996, de 18 de noviembre, por vulnerar y ser contrario a la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud:

- Recordar al Departamento su deber legal de aplicar en todo su contenido y exactitud la Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero.

- Recomendar al Departamento que, sin exigir el cumplimiento de requisitos de tiempo de residencia o de contraprestación económica alguna, garantice de forma inmediata a las personas inmigrantes en situación administrativa irregular, una asistencia sanitaria pública conforme al Catálogo de Prestaciones Sanitarias del Sistema Nacional de Salud y a la Cartera de Servicios Sanitarios de Navarra.

Aceptada.

EXP. 12/1267

En relación con la emisión de facturas en los servicios de urgencias hospitalarias a las personas inmigrantes que están en situación administrativa irregular:

- Recordar al Departamento y al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea el deber legal de aplicar en sus propios términos el artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud.

- Recomendar al Departamento que imparta instrucciones al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para que, a las personas inmigrantes en situación administrativa irregular, que reciban

asistencia sanitaria de urgencia en los centros y servicios del sistema sanitario público, no se les haga entrega de escritos de prefactura, factura u otros en los que se les indique –o que den lugar a que se entienda- que los gastos generados por la asistencia sanitaria se facturarán a cargo de estas personas inmigrantes.

No **aceptada**.

EXP. 12/1280

En relación con el porcentaje que corresponde abonar del precio de los medicamentos que se recetan:

- Recomendar al Departamento que imparta instrucciones al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para que proceda a revisar el código que corresponde fijar en la Tarjeta Sanitaria Individual del autor de la queja en función de su discapacidad reconocida del 66%, a efectos de que, en el caso de que le corresponda a este quedar exento de aportación por los medicamentos que se le recetan por esta circunstancia, se ponga en contacto el Servicio con los servicios correspondientes del Instituto Nacional de la Seguridad Social, y le realicen la oportuna corrección en el código de su Tarjeta Sanitaria Individual.

Aceptada.

EXP. 12/1284

En relación con la negativa por los servicios clínicos correspondientes del Complejo Hospitalario de Navarra a realizarle al promotor de la queja determinadas intervenciones quirúrgicas:

- Recomendar al Departamento que por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se extreme, en la mayor medida posible, la asistencia sanitaria que precisa el promotor de la queja, para que se le mitiguen, en todo lo posible y conforme a los medios actuales, los dolores que está padeciendo.

- Recomendar al Departamento que, si por variación de las circunstancias personales de carácter médico del promotor de la queja, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea considera que es viable en un futuro próximo su intervención quirúrgica sin riesgo o con un riesgo razonable para su persona, proceda a ello sin demora.

Aceptada.

EXP. 13/18

En relación con el excesivo retraso que está sufriendo el autor de la queja para recibir asistencia sanitaria oncológica:

- Sugerir al Departamento que, si no lo está haciendo, efectúe una evaluación de la situación y causas de los tiempos de espera de las revisiones médicas en las distintas especialidades sanitarias, y en concreto en la de oncología, y que, tras dicha evaluación, elabore y apruebe un programa de medidas efectivas, dirigidas a reducir los actuales tiempos de espera de las revisiones médicas.

Aceptada.

P15/13

En relación con la falta de coordinación en el centro penitenciario de Pamplona para atender a los presos que padecen enfermedad mental:

- Sugerir al Departamento que impulse o inste las gestiones oportunas para que se configure un modelo de gestión que sirva más adecuadamente a la aplicación de las medidas de seguridad o al tratamiento de las personas con enfermedad mental y con toxicomanías condenadas por la comisión de algún delito, de tal modo que dicho modelo permita una mayor coordinación en el cumplimiento de las medidas judiciales entre los órganos judiciales y los profesionales de la red de salud mental del Gobierno de Navarra, de una forma similar a la del suprimido Servicio Social Penitenciario.

Aceptada.

EXP. 13/39

En relación con la negativa de los servicios clínicos correspondientes del Complejo Hospitalario de Navarra a remitirle a la Fundación Jiménez Díaz para practicarle una técnica preimplantatoria:

- Sugerir al Departamento que, de acuerdo con la autora de la queja, estudie las circunstancias que expone y, dado que media indicación clínica, arbitre una medida para que pueda recibir la técnica de Diagnóstico Genético Preimplantacional en la Fundación Jiménez Díaz, correspondiendo la financiación al Servicio Navarro de Salud-Osunbidea.

No aceptada.

EXP. 13/41

En relación con la atención médica prestada a un paciente, que este considera negligente y que, según manifiesta, ha derivado en una situación de gran dependencia y de elevada discapacidad:

- Recomendar al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que reconozca la responsabilidad patrimonial de la Administración pública, con abono al interesado de la indemnización que corresponda.

No aceptada.

EXP. 13/70

En relación con el posible incumplimiento de la prohibición legal de fumar en las entradas del Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recomendar al Departamento que impulse las actuaciones necesarias para hacer efectivas las medidas limitativas del consumo de tabaco previstas en la legislación foral y estatal en el Complejo Hospitalario de Navarra y demás centros sanitarios, y, si fuera preciso, proceda a sancionar la comisión de las infracciones tipificadas en dicha legislación con arreglo a las competencias sancionadoras que tiene atribuidas.

Aceptada.

EXP. 13/73

En relación con la denegación del reembolso del coste del desplazamiento de un hospital de Sevilla a Pamplona, originada por la derivación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que asuma el coste del desplazamiento de Sevilla a Pamplona de la paciente, fallecida con ocasión de una derivación para recibir asistencia sanitaria.

No aceptada.

EXP. 13/79

En relación con la falta de asistencia inmediata en el centro de salud de San Adrián ante una urgencia médica de un bebé de un mes de edad:

- Recomendar al Departamento que evalúe en profundidad si los recursos humanos sanitarios de que dispone el centro de salud de San Adrián son suficientes para atender a los habitantes de la zona que tiene adscrita, en especial, los fines de semana, y más aún ante situaciones de urgencia que puedan darse; y, en el caso de que llegue a concluir que no son suficientes, proceda a dotarse de dichos recursos humanos lo antes posible, en aras a proteger a la población a atender.

No aceptada.

EXP. 13/193

En relación con la falta de prestación o financiación pública del diagnóstico genético preimplantacional (DGP), y con la solicitud de ayuda en relación con el problema que padecen:

- Sugerir al Departamento que, de acuerdo con los autores de la queja, estudie las circunstancias que exponen y, dado que media

indicación clínica, arbitre una medida para que puedan beneficiarse de la fecundación "in vitro", previo un análisis preimplantacional, para descartar que el embrión tenga el síndrome de Lynch, correspondiendo su financiación al Servicio Navarro de Salud-Osunbidea.

No **aceptada**.

EXP. 13/204

En relación con la larga espera para una operación de cadera a su padre:

- Recordar al Departamento, y al organismo autónomo Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, el deber legal de atender los plazos establecidos en el artículo 4 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera de atención especializada.

- Recomendar al Departamento y al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que, de forma inmediata, oferten al paciente al que se refiere la queja, para su derivación, los centros públicos o concertados del sistema sanitario de Navarra, con la finalidad de que pueda realizar la elección y pueda ser intervenido quirúrgicamente.

Aceptada.

EXP. 13/214

En relación con una atención sanitaria urgente derivada de una agresión, que se demoró por encontrarse el personal sanitario del Punto

de Atención Continuada atendiendo una urgencia en una localidad distinta a la de los hechos:

- Recomendar al Departamento que evalúe en profundidad si los recursos humanos sanitarios de que dispone el Punto de Atención Continuada de la zona de Mendavia son suficientes para atender las urgencias sanitarias de la población destinataria, procediendo, en su caso, a reforzarlos.

No aceptada.

EXP. 13/237

En relación con el deficiente funcionamiento del sistema de historia clínica informatizada del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que dé prioridad urgente a la construcción, mantenimiento y gestión del sistema de historia clínica informatizada del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, dotándolo, si fuera preciso, de los medios humanos, técnicos y económicos necesarios para su óptimo y seguro funcionamiento.

Aceptada.

EXP. 13/262

En relación con el acceso no autorizado a las historias clínicas de los promotores de la queja:

- Recomendar al Departamento que ponga en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos la infracción a la Ley

Orgánica de Protección de Datos Personales denunciada por los autores de la queja, a efectos de que pueda dictar, si lo estima oportuno, la correspondiente resolución, estableciendo las medidas que proceda para que se corrijan los efectos de la infracción.

No aceptada.

EXP. 13/282

En relación con la falta de respuesta a dos solicitudes de reducción de la lista de espera en los tratamientos de "bloqueo de canal" que realiza la Unidad de Raquis:

- Recordar al Departamento su deber legal de dar publicidad mensual a las listas de espera de la Unidad de Raquis en los términos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio.

- Recordar al Departamento su deber legal de dar información suficiente a los pacientes y usuarios de los centros sanitarios respecto de aquellas cuestiones que afecten a sus intereses y derechos.

- Recomendar al Departamento que dé respuesta a las solicitudes presentadas por el promotor de la queja, contestando a las cuestiones concretas que este plantea.

Aceptada.

EXP. 13/285

En relación con la deficiente atención a los enfermos de Trastorno Límite de Personalidad:

- Recomendar al Departamento que adelante las acciones previstas en el Plan Estratégico de Salud Mental de Navarra 2012-2016, al objeto de garantizar ya en el año 2013 una atención adecuada a enfermos diagnosticados de Trastorno Límite de Personalidad.

No aceptada.

EXP. 13/397

En relación con la cancelación de una intervención en la espalda:

- Recomendar al Departamento que explique y motive expresamente al paciente o a sus familiares las causas de la cancelación de la intervención a que se refiere la queja.

Aceptada.

EXP. 13/412

En relación con las respuestas dadas por el Servicio de Atención al Paciente a personas que han presentado reclamaciones por posibles deficiencias en la alimentación del centro hospitario:

- Recomendar al Departamento que intensifique todas las actuaciones y acciones necesarias para garantizar a los pacientes ingresados en los centros hospitalarios del Servicio Navarro de

Salud-Osasunbidea, que se les proporcione aquellos alimentos que, conforme a criterios higiénico-sanitarios, sean adecuados a sus condiciones personales y al tipo de enfermedad que ha motivado su ingreso, que respondan a una dieta cuantitativa y cualitativamente equilibrada, con la calidad necesaria.

Aceptada.

EXP. 13/426

En relación con la espera que está soportando la hija de la promotora de la queja, para poder ser operada por la Unidad de Traumatología Infantil, y con la falta de respuesta a una queja que formuló en el Hospital Virgen del Camino:

- Recordar al Departamento que todo ciudadano que se dirige por escrito a una Administración pública y solicita una determinada actuación de ésta tiene derecho a que se le conteste por la misma vía en el plazo máximo establecido para la resolución de cada procedimiento administrativo, con independencia de cuál haya de ser el sentido de la respuesta, en este caso, un plazo de veinte días naturales.

Aceptada.

EXP. 13/498

En relación con la Orden Foral de la Consejera de Salud por la que se resuelve un procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, desestimando la solicitud de indemnización:

- Recomendar al Departamento que revoque la Orden Foral y reconozca y estime el derecho de la promotora de la queja a ser indemnizada por la lesión padecida en sus bienes y derechos como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y, en consecuencia, proceda a valorar y abonar el montante económico de la indemnización en razón de los daños y perjuicios efectivamente causados.

No aceptada.

EXP. 13/518

En relación con la espera que está soportando la autora de la queja para una revisión médica en oftalmología:

- Recordar al Departamento, con carácter general, el deber legal por parte de los servicios y oficinas de atención al paciente de observar en todo momento un trato deferente a los pacientes y usuarios de los servicios sanitarios que acudan a dichas oficinas.

- Sugerir al Departamento que, mientras esté médicamente indicada una revisión anual de la patología que padece la autora de la queja, se le garantice a esta una revisión anual oftalmológica.

Aceptada.

EXP. 13/524

En relación con la falta de contestación a una solicitud de prestación ortoprotésica para la adquisición de una silla de ruedas eléctrica adaptada:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver las solicitudes de prestaciones ortoprotésicas dentro del plazo de tres meses legalmente previsto.

- Recomendar al Departamento que realice las acciones oportunas para que exista siempre un contrato en vigor que permita suministrar sillas de ruedas eléctricas a aquellos pacientes que lo requieran y cumplan con los requisitos legamente establecidos.

- Recomendar al Departamento que actualice la financiación de los productos sanitarios contenidos en el Anexo del Decreto Foral 17/1998, de 26 de enero, por el que se regula la prestación ortoprotésica del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, relativa a prótesis externas, sillas de ruedas, ortesis y prótesis especiales, para ajustarla a la realidad económica actual, de modo que en ningún caso suponga una gravosa carga económica para los pacientes.

No aceptada.

EXP. 13/555

En relación con la tramitación de una reclamación que presentó en el servicio de atención al paciente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que realice una investigación exhaustiva de los hechos objeto de la queja y de la implicación en los mismos de la Administración sanitaria, a efectos de determinar de manera clara si hubo o no un hecho dañoso para la persona a la que se alude en la queja, y si, en consecuencia, procede una indemnización por tal daño. Dicha investigación podría hacerse en el marco del procedimiento de responsabilidad patrimonial al que se alude en la siguiente recomendación.

- Recomendar al Departamento que admita la reclamación presentada por la autora de la queja, instruya el correspondiente expediente de responsabilidad patrimonial, y, de concurrir los presupuestos jurídicos necesarios, otorgue a quien proceda una indemnización por el daño que se le ha generado.

- Recordar al Departamento el deber legal de prestar a los ciudadanos una atención adecuada y efectiva, actuando siempre con la máxima diligencia y dentro de los plazos legalmente establecidos en la tramitación de los asuntos que los ciudadanos les planteen, evitando el extravío de sus solicitudes.

Aceptada.

EXP. 13/556

En relación con las dificultades que está teniendo para conseguir una cita con su médico de cabecera:

- Sugerir que se mejore el sistema de atención telefónica para dar citas y que se amplíe el número de citas que pueden ser solicitadas por internet en el centro de salud de Sarriguren.

No aceptada.

EXP. 13/570

En relación con la negativa a facilitar al promotor de la queja sus informes médicos:

- Recordar al Departamento la obligación de remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos, así como el derecho de todo ciudadano que establezca una relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a ser atendido con diligencia.

Aceptada.

EXP. 13/583

En relación con la falta de prestación o financiación pública del diagnóstico genético preimplantacional (DGP):

- Sugerir al Departamento que estudie detenidamente las circunstancias de este caso, y, dado que ha sido el equipo médico el que lo habría aconsejado, autorice la realización de la técnica del diagnóstico genético premplantacional, previa a la fecundación in vitro, o, en su defecto, busque soluciones que permitan atender la voluntad de la pareja promotora de la queja y su derecho a la fecundación in vitro.

No aceptada.

EXP. 13/627

En relación con la disconformidad del promotor de la queja con la respuesta dada por el Director del Complejo Hospitalario de Navarra a una reclamación que presentó:

- Recomendar al Departamento que efectúe una evaluación de la situación y causas de los tiempos de espera de las consultas en la asistencia especializada que lo precisen, así como respecto de las pruebas diagnósticas que estas consultas solicitan, y que, tras dicha evaluación, elabore y apruebe un programa de medidas efectivas, dirigidas a reducir los actuales tiempos de espera de las consultas de atención especializada en que se vea necesario.

- Recomendar al Departamento que inste a los servicios y unidades de atención al paciente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a que faciliten a los pacientes que lo soliciten información completa sobre las listas de espera, sobre demoras medias, sobre su situación de espera, así como sobre otras cuestiones relacionadas directamente con las listas de espera respecto de las que también soliciten información.

No aceptada.

AO_11_13

En relación con las quejas de los pacientes sobre el servicio de cocinas del Complejo Hospitalario de Navarra, gestionado por una empresa privada:

- Recomendar al Departamento que intensifique todas las actuaciones y acciones necesarias para garantizar a los pacientes

ingresados en los centros hospitalarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que se les proporcionen aquellos alimentos que, conforme a criterios higiénico-sanitarios, sean adecuados a sus condiciones personales y al tipo de enfermedad que ha motivado su ingreso, que respondan a una dieta cuantitativa y cualitativamente equilibrada, con la calidad necesaria.

Aceptada.

AO_17_13

En relación con las listas de espera sanitarias en Navarra, tanto en lo que se refiere a la práctica de intervenciones quirúrgicas, como en lo que atañe a las primeras consultas en la red de asistencia especializada:

- Sugerir que el Departamento analice en profundidad la situación actual de las listas de esperas sanitarias, quirúrgicas y de consulta, desde la perspectiva de las distintas especialidades que las integran y de la distribución territorial de los servicios, al objeto de detectar e identificar, si fuera preciso, las causas que estarían determinando el incremento de las esperas; y que, a resultas de ello, se adopten medidas, organizativas, de personal o de otra índole, tendentes a minimizar dichas esperas, de manera que no se superen los plazos máximos establecidos como garantía de atención a los usuarios en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio.

Aceptada.

AO_27_13

En relación con la admisión a trámite por el Tribunal Constitucional del recurso de inconstitucionalidad interpuesto por el Gobierno de la Nación frente a 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 sanitario público de Navarra, con la consiguiente suspensión de su efectividad:

- Recomendar al Departamento que mantenga la aplicación del 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, en todos sus contenidos, lo que conlleva prestar la asistencia sanitaria pública y gratuita a las personas inmigrantes con residencia en Navarra que se encuentren en situación irregular, incluso a las llegadas a partir del 1 de abril de 2012 y fijen su residencia en Navarra, en la línea de lo establecido en Navarra por la Ley Foral 2/2000, de 25 de mayo.

- Recomendar al Departamento que no se haga entrega, a las personas inmigrantes en situación administrativa irregular y que reciban asistencia sanitaria de urgencia en los centros y servicios del sistema sanitario público, de escritos de prefactura, factura u otros en los que se les indique, o que den lugar a que se entienda, que los gastos generados por la asistencia sanitaria se facturarán a su cargo.

Pendiente de respuesta.

P04/13

En relación con la conveniencia de disponer en la Clínica Ubarmin de un equipo para practicar pruebas de resonancia magnética:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para evitar que la ausencia de un equipo de resonancia magnética en la Clínica Ubarmin tenga incidencia en la espera sanitaria de los pacientes, coordinando las citaciones del modo que proceda.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE SALUD, AL AYUNTAMIENTO DE CORELLA, Y AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES.

EXP. 13/616M

En relación con la imposibilidad de asumir la aportación económica del 40% del coste de los medicamentos que le recetan al autor de la queja por sus dolencias, al carecer de ingresos propios y no percibir ayuda o prestación económica alguna por parte de las Administraciones públicas:

- Sugerir al Departamento de Salud, al Ayuntamiento de Corella y al Departamento de Políticas Sociales que se valoren la posibilidad de otorgar al autor de la queja algún tipo de ayuda económica que le garantice la adquisición de la medicación que se le receta para sus dolencias.

No aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

AO_06_13

En relación con los servicios de atención residencial destinados a personas con enfermedad mental, así como con el servicio de centro ocupacional dirigido al mismo colectivo:

- Recordar al Departamento el deber legal de habilitar suficientes plazas de atención residencial dirigidas a personas con enfermedad mental, en los diferentes servicios de esta naturaleza, para atender la demanda de personas que, de conformidad con la legislación foral de servicios sociales, tengan derecho a la prestación con el carácter de garantizada.

- Sugerir al Departamento que valore la disponibilidad de plazas de atención residencial dirigidas a personas con enfermedad mental y que, en lo posible, incremente las mismas.

- Sugerir al Departamento que valore la disponibilidad de plazas del servicio de centro ocupacional dirigido a personas con enfermedad mental y que, en lo posible, incremente las mismas.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EXP. 13/458

En relación con la atención recibida por parte del personal del Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS NAVARRA:

- Recomendar al Departamento que inste al Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra a revisar en lo necesario sus protocolos de atención telefónica de urgencias médicas, al objeto de evitar que se repitan, en todo lo posible, atenciones insuficientes como la sucedida en el presente caso respecto de la promotora de la queja.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE LA CENDEA DE GALAR

EXP. 13/70

En relación con el posible incumplimiento de la prohibición legal de fumar en las entradas de un centro comercial de gran superficie:

- Recomendar al Ayuntamiento que, mediante la instrumentación de las pertinentes operaciones de coordinación y cooperación interadministrativa, impulse las actuaciones necesarias para hacer realmente efectivas todas las medidas limitativas del consumo de tabaco previstas en la legislación foral y estatal en el hipermercado, y, en su caso, proceda a sancionar la comisión de las infracciones tipificadas en dicha legislación con arreglo a las competencias sancionadoras que tienen atribuidas los municipios y, en concreto, los alcaldes.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ETXARRI-ARANATZ

EXP. 13/93

En relación con la falta de actuación por el Ayuntamiento ante las reiteradas denuncias presentadas por las deficiencias sanitarias existentes en un establecimiento de venta minorista de productos de alimentación:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de ejercer diligentemente las competencias que tiene atribuidas en materia de control sanitario de la distribución y suministro de alimentos y bebidas de consumo humano.

- Recomendar al Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz que realice de inmediato un control de las condiciones higiénico-sanitarias del establecimiento de ultramarinos a que se refiere la queja, adoptando las medidas que considere precisas, entre las que puede encontrase el cierre cautelar de la actividad.

Desistimiento.

A LA DEFENSORA DEL PUEBLO

AO_23_13SN

En relación con la medida del copago farmacéutico de hospitales a enfermos crónicos:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo que pida al Ministerio de Sanidad la derogación de la medida aprobada recientemente por la resolución de 10 de septiembre de 2013 de la Dirección General de Cartera Básica de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia, que exigirá, a partir del 1 de octubre, el cobro del 10 % del precio (con un límite de 4,2 euros por envase) de los medicamentos que se dispensan por los servicios de farmacia de los hospitales a personas con enfermedades crónicas.

No aceptada.

AO_24_13SN

En relación con el copago farmacéutico:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo que inste del Ministerio de Sanidad la exención del copago farmacéutico ambulatorio para

todas las personas que carecen de ingresos económicos o que los mismos no llegan al salario mínimo interprofesional (645,30 euros mensuales), por cuanto constituye para muchos enfermos un obstáculo económico que dificulta su acceso al derecho a la protección de la salud y supone también importantes riesgos para el propio sistema sanitario público, que, más adelante, ha de atender a esas personas cuando se ha agravado su problema de salud.

Aceptada.

5.2.19. Seguridad ciudadana.

AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EXP. 13/37

En relación con un expediente sancionador abierto por la Policía Foral de Navarra por unos hechos imputados a su hijo menor de edad:

- Sugerir al Departamento que la Policía Foral de Navarra, o la unidad administrativa que corresponda, comunique con celeridad a los padres, o a quienes ejerzan la tutela, los presuntos hechos infractores que hayan podido cometer los menores de edad, extremando las medidas a tal efecto.

Aceptada.

EXP. 13/301

En relación con una moción aprobada por el Ayuntamiento de Villava para que la Policía no emplee pelotas de goma como material antidisturbios:

- Sugerir al Departamento que analice las alternativas posibles al empleo por la Policía Foral de Navarra de pelotas de goma como material antidisturbios, y que, en su caso, promueva la eliminación de este medio antidisturbios por los peligros que su uso encierra para la integridad física de las personas.

Aceptada.

EXP. 13/461

En relación con una sanción administrativa impuesta por consumo de drogas:

- Recomendar al Departamento que revoque o modifique la resolución del Director General de Interior por la que se impone al autor de la queja una sanción de 301 euros y la incautación definitiva de la sustancia aprehendida, sancionando solo la infracción cometida con la incautación definitiva de la sustancia aprehendida. Para ello, se sugiere que el órgano competente acuda al procedimiento administrativo de revocación de actos gravosos o desfavorables que permite el artículo 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

No aceptada.

A LA DEFENSORA DEL PUEBLO

AO_07_13

En relación con el traslado a otras prisiones de reclusos de la cárcel de Pamplona, que estaría ocupada actualmente solo al 28%:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo que realice la actuación o sugerencia de carácter general sobre esta problemática que estime más oportuno, con objeto de procurar una mejor protección de los derechos de los ciudadanos reclusos y un mejor servicio público.

Aceptada.

5.2.20. Servicios públicos.

AL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

EXP. 13/77M

En relación con las deficiencias del servicio de distribución de energía eléctrica que vienen sufriendo de una forma continuada las localidades de Isaba y Uztarroz:

- Sugerir al Departamento que, en el marco de sus competencias de control de estos servicios públicos relacionados con la energía, adopte las acciones y medidas que considere posibles y oportunas con la empresa responsable del suministro, al objeto de garantizar el adecuado y continuado suministro de energía eléctrica a las localidades de Isaba y Uztarroz.

Aceptada.

EXP. 13/168M

En relación con un proyecto de instalación eléctrica de alta tensión, que afecta a una finca de su propiedad:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas oportunas para que se estudie la alternativa al trazado de la línea de alta tensión aludida por el autor de la queja, en el sentido que este propone, procurando que se concilie del mejor modo posible el interés general y el de los afectados por la instalación.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE CASCANTE

EXP. 13/386

En relación con la ubicación de varios contenedores en la trasera de su vivienda y con el deficiente estado en que se encuentra el lugar:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes o peticiones que le presenten los ciudadanos, y, en concreto, las formuladas en el caso de la queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que estudie y ejecute las medidas pertinentes para eliminar o minorar las molestias causadas a los vecinos por la disposición de los contenedores a que se refiere la queja.

Aceptada.

AL CONCEJO DE CIÁURRIZ

EXP. 12/997

En relación con el modo de cobro del canon de saneamiento de aguas residuales en el Concejo de Ciáurriz:

- Sugerir al Concejo que, en el supuesto de que el servicio no se vaya a prestar de forma inmediata por las Mancomunidades de Ultzanueta o de la Comarca de Pamplona, estudie la posibilidad de utilizar un sistema más justo que el actual, como puede ser el de tarifas combinadas, que se establecería en la correspondiente ordenanza fiscal.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE CINTRUÉNIGO

EXP. 13/514

En relación con un canon denominado de "amortización", que han de abonar las autoras de la queja por ser propietarias de una casa, tenga o no servicio de aguas:

- Recomendar al Ayuntamiento y a la Junta Municipal de Aguas que no exija el pago del denominado "canon de amortización" a la casa propiedad de las autoras de la queja, y, por tanto, proceda a la devolución a estas personas de las cantidades ingresadas en dicho concepto de "canon de amortización", desde la baja en el suministro de agua hasta la actualidad.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE HUARTE Y A LA MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA

EXP. 13/543

En relación con el servicio de transporte público comarcal, por la modificación del recorrido de la línea, que excluye del itinerario la urbanización en la que residen:

- Recomendar a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y al Ayuntamiento de Huarte, que, en la configuración del trazado de la línea 4-H del servicio de transporte urbano comarcal, se adopte una solución efectiva que concilie la calidad y la eficiencia del servicio con el acceso al mismo conforme al principio de igualdad, y que el trazado que se decida conecte, en todo caso, los distintos núcleos poblacionales de Huarte.

Aceptada.

A LA MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA

EXP. 13/546

En relación con la imposibilidad de una persona con discapacidad de usar su silla de ruedas en el transporte público comarcal:

©Recomendar a la Mancomunidad que posibilite la utilización por parte de personas con discapacidad de sillas de ruedas tipo “scooter”, o similares, en los autobuses del transporte urbano comarcal, adoptando las medidas precisas para ello.

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de poner a disposición de los usuarios del transporte urbano comarcal las corres-

pondientes hojas de reclamaciones, y de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de su derecho a la reclamación, prestándoles asistencia y orientación a tal fin.

Aceptada.

5.2.21. Trabajo.

AL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

EXP. 12/1121

En relación con un proceso de selección de personal para una entidad local por parte del Servicio Navarro de Empleo:

- Recomendar al Departamento que imparta las instrucciones precisas al Servicio Navarro de Empleo para que, en los procesos de selección de personal que realice, se observen plenamente los principios de transparencia e información, dando la debida información a los aspirantes de todas las incidencias que se produzcan y de los resultados de las pruebas, estableciendo un periodo razonable para la revisión de los ejercicios, con posibilidad real de asistencia de los solicitantes, y que, en concreto, se facilite esa información a la autora de la queja.

Aceptada.

AO_3_13

En relación con el aumento del número de personas desempleadas en Navarra:

- Sugerir al Departamento que analice y, en caso de verlo oportuno, promueva las siguientes actuaciones en orden a promover la reducción del desempleo:

  a) Un análisis detallado de los subsectores económicos que presentan en Navarra un mayor potencial de crecimiento económico.

  b) La organización de programas y cursos de formación para personas desempleadas.

  c) La articulación de ayudas a las empresas y empresarios que contraten, con determinadas condiciones, a personas desempleadas.

  d) La implementación de medidas que favorezcan la instalación de trabajadores autónomos.

  e) La previsión de dotaciones presupuestarias específicas para el apoyo a empresas y empresarios que contraten con personas desempleadas de colectivos específicos o en determinados subsectores económicos.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE DICASTILLO

EXP. 13/327

En relación con el baremo utilizado por el Ayuntamiento para la contratación de trabajadores que se ocupan de ejecutar obras y servicios de interés general:

- Sugerir al Ayuntamiento que, con vistas a futuras contrataciones para obras y servicios de interés general, modifique el baremo de selección establecido, evitando una ponderación desproporcionada de la experiencia laboral y procurando favorecer la rotación en las adjudicaciones.

Aceptada.

A LA DEFENSORA DEL PUEBLO

AO_12_13

En relación con los perceptores de la prestación o del subsidio por desempleo que quieren pasar algunos días -por descanso, por razones familiares, etcétera- en un país de la Unión Europea y que se ven obligados a presentarse al órgano competente de la Administración del Estado a su retorno a España, o a solicitar una autorización administrativa previa, so pena de perder la prestación o el subsidio:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo que inicie la correspondiente investigación y, de verlo necesario, formule a la Administración o Administraciones competentes las oportunas recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, en relación con las prácticas descritas o, incluso, del contenido de las normas en que se pretenden amparar tales prácticas, por su posible incompatibilidad con la legislación nacional y su alejamiento de lo dispuesto en los Tratados de la Unión Europea y de Funcionamiento de la Unión Europea, para el caso de ciudadanos españoles que circulen por la Unión Europea.

No aceptada.

5.2.22. Tráfico y seguridad vial.

AL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

AO_01_13

En relación con el incremento de fallecidos por accidentes de tráfico en las carreteras de Navarra durante el año 2012:

- Sugerir al Departamento la formulación de un plan, programa, estrategia o conjunto global de acciones, de carácter interdepartamental e interadministrativo, dirigido a la reducción del número de fallecidos en accidentes de tráfico, que tome medidas dirigidas a disminuir el número de fallecidos por accidentes de tráfico, tales como:

  - Campañas de concienciación (en medios de comunicación social o por otros medios) dirigidas a conductores, ocupantes, peatones y motociclistas, describiendo los casos que más riesgo generan para la vida propia o ajena.

  - Campañas de concienciación (en medios de comunicación social o por otros medios) dirigidas a prevenir atropellos de personas, ciclistas y ciclomotores por vehículos.

  - Mejor señalización para advertir a los conductores, ocupantes y peatones, de los puntos de la red viaria urbana o interurbana en los que se han detectado con mayor asiduidad accidentes graves o mortales, identificando tramos con señales o leyendas específicas de advertencia y vigilándolos mediante sistemas de radar u otros, cuando ello sea posible.

  - Limitación de la velocidad en dichos tramos de mayor número de accidentes graves o mortales.

- Revisión del estado de mantenimiento de la calzada y de la señalización en los puntos en los que se detecten accidentes graves o mortales.

- Inspecciones técnicas de vehículos más exigentes que las actuales para permitir la circulación de vehículos de más edad desde su fabricación.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

EXP. 13/173

En relación con la elevada cantidad que paga al año el autor de la queja, titular de un comercio, por una plaza de aparcamiento en la "zona naranja", en comparación con lo que abonan al año los vecinos residentes:

- Recomendar al Ayuntamiento que, mientras las condiciones de uso del dominio público sean las mismas, modifique la cuantía de la tasa anual actualmente exigida a las personas físicas o jurídicas que realizan actividades comerciales, industriales, profesionales o de servicios por el aparcamiento de vehículos de tracción mecánica en las zonas de estacionamiento limitado o restringido (zonas azul y naranja), por importe de 466,20 euros, por su desproporción en comparación con las tasas que han de abonar anualmente las personas físicas que sean vecinos con domicilio en esas zonas por el mismo hecho (48,35 euros).

Aceptada.

EXP. 13/326

En relación con el uso de bicicletas por las aceras, parques, y otros espacios públicos del casco urbano de Pamplona:

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

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

Aceptada.

EXP. 13/560

En relación con la cuantía que debió abonar por estacionar en una zona de estacionamiento limitado sin tique habilitante, que considera de un importe excesivo y que resulta de sumar la multa y la tasa de grúa:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de queja y que, en su caso, devuelva al interesado la cantidad abonada en este concepto, ya que, en las circunstancias del caso, por el escaso tiempo transcurrido y por producirse el estacionamiento sin entorpecer el tráfico, la retirada por el servicio de grúa, que tiene naturaleza de medida cautelar, incurre en desproporción, siendo suficiente con la imposición de la multa.

No aceptada.

EXP. 13/630

En relación con la retirada de su vehículo del lugar donde se encontraba estacionado:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de la queja, y que, en su caso, devuelva a la interesada la cantidad abonada en ese concepto.

No aceptada.

EXP. 13/721

En relación con la falta de notificación de los recursos procedentes frente a sanciones de tráfico en los casos de abono anticipado de su importe:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en relación con el supuesto de pago anticipado de multas de tráfico y la finalización de los procedimientos sancionadores que tal pago determina, en las notificaciones de denuncias, se informe a los ciudadanos sobre el derecho al recurso, y se les indiquen los recursos procedentes frente a la sanción, órgano ante el que interponerlos y plazo de interposición.

Aceptada.

5.2.23. Turismo.

AL DEPARTAMENTO DE CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

EXP. 13/373

En relación con la falta de contestación del Departamento a un escrito que presentó un ciudadano en el registro de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, solicitando información sobre una actuación del Servicio de Protección de la Naturaleza de la Guardia Civil en un campamento turístico:

- Recomendar al Departamento que, sin más demora, concluya el procedimiento iniciado a este campamento turístico en razón de la denuncia y solicitud del SEPRONA, en el sentido que proceda, conforme a la Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de turismo, y demás normativa aplicable.

Aceptada.

5.2.24. Urbanismo.

AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

EXP. 13/209

En relación con las actuaciones practicadas por la Dirección General de Ordenación del Territorio, Movilidad y Vivienda y la Sección de Guardería, con motivo de un expediente de restauración de la legalidad infringida y un expediente urbanístico sancionador, que terminó con su archivo:

- Recordar al Departamento su deber legal de dar información completa y en plazo a las peticiones de información que le formulen los ciudadanos.

- Recordar al Departamento su deber legal de observar, en todo momento, los principios de neutralidad, objetividad e imparcialidad en sus actuaciones inspectoras.

- Recomendar al Departamento que facilite al autor de la queja información sobre las actuaciones inspectoras que haya realizado el Guarderío Forestal respecto de las presuntas construcciones ilegales existentes en suelo no urbanizable del lugar que indica, con disociación de los datos de carácter personal que existan.

Aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO

EXP. 12/1268

En relación con la demora en la tramitación y resolución de un recurso de alzada contra la aprobación definitiva de una modificación de un Plan General de Ordenación Urbana y la aprobación de un Plan Especial de Protección y Reforma Interior:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver los recursos presentados por los ciudadanos, y de notificar las decisiones adoptadas, dentro del plazo de tres meses legalmente previsto.

- Recomendar al Departamento que, a la mayor brevedad posible, resuelva el recurso de alzada presentado por el autor de la queja.

No aceptada.

EXP. 13/53

En relación con una sanción urbanística impuesta por el Departamento de Fomento:

- Sugerir al Departamento, con carácter principal, que bien revoque, bien minore, la sanción impuesta al autor de la queja por la construcción de una caseta en Larraga, en aras a la aplicación del principio de proporcionalidad.

- Sugerir al Departamento, con carácter subsidiario, que facilite al interesado el pago de la multa impuesta, coordinando las actuaciones, si fuera preciso, con la Hacienda Tributaria de Navarra, en orden a obtener un aplazamiento o fraccionamiento.

No aceptada.

EXP. 13/69

En relación con la actuación de la empresa pública NASUVINSA en la formalización de una compra de una parcela en el Área Industrial de la Cendea de Galar:

- Recordar a la empresa Nasuvinsa su deber legal de comprar la parcela del Área Industrial de Comarca 2 a los autores de la queja, al haber manifestado de forma explícita su consentimiento de compra y al no poder quedar los contratos al arbitrio de una de las partes, debiendo adoptar los actos precisos para que se produzca la compraventa.

No aceptada.

EXP. 13/160

En relación con la ausencia de contestación, por parte del Gobierno de Navarra, a un recurso de alzada interpuesto contra una Orden Foral del Consejero de Fomento y Vivienda, por la que se aprueba definitivamente una modificación estructurante de un Plan Municipal:

- Recomendar al Departamento que promueva sin más demora la resolución expresa del recurso de alzada interpuesto por la entidad promotora de la queja contra la Orden Foral del Consejero de Fomento y Vivienda, por la que se aprueba definitivamente el expediente de modificación estructurante del Plan Municipal de Urdazubi/Urdax, en Dantxarinea y Landibar.

Aceptada.

EXP. 13/372

En relación con la falta de contestación a un escrito que presentó en el registro de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, solicitando información sobre una actuación del SEPRONA de la Guardia Civil en un campamento turístico:

- Recomendar al Departamento de Fomento que, sin más demora, instruya y concluya el procedimiento iniciado en razón de la denuncia y solicitud del SEPRONA, en el sentido que proceda, conforme a la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo y demás normativa aplicable.

Aceptada.

EXP. 13/419M

En relación con un proyecto de implantación de una planta de reciclaje de residuos para la construcción en la localidad de Añézcar, en término municipal de Berrioplano:

- Sugerir al Departamento que, en línea con la disposición que muestra en su informe y con lo dispuesto en el artículo 35, letra g), de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por sus servicios técnicos, en el ámbito de su competencia, se oriente al promotor de la queja de una forma positiva sobre los requisitos para la implantación de la actividad que pretende y, en concreto, acerca de las alternativas que puedan hacerla factible, con el propósito de que su proyecto pueda llegar a buen puerto en la mejor ubicación posible del suelo no urbanizable de Berrioplano.

- Sugerir al Departamento que, en atención al largo plazo que están durando los trámites tendentes a la implantación de la actividad industrial a que se refiere la queja, con la finalidad de que las decisiones o actuaciones administrativas no se demoren más allá de lo razonable, y sin merma de las garantías establecidas, los procedimientos o actuaciones que hayan de sustanciarse sobre este asunto para posibilitar la ubicación de la actividad, se tramiten con arreglo a los principios de celeridad y de eficacia.

No aceptada.

AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL Y AL AYUNTAMIENTO DE ESTELLA-LIZARRA

EXP. 12/1078

En relación con la disminución de la superficie de una parcela de su propiedad:

- Recomendar al Ayuntamiento de Estella-Lizarra que ofrezca a los autores de la queja una compensación indemnizatoria, por la menor adjudicación de derechos producida en el expediente de reparcelación.

- Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que adopte las medidas precisas para garantizar la ejecución de la resolución del Tribunal Administrativo de Navarra vinculada a esta queja, conforme a su finalidad.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ALLÍN

EXP. 13/402

En relación con el corral doméstico que han instalado sus vecinos y que limita con su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver por escrito y de notificar en plazo a la promotora de la queja las peticiones y escritos que le haya presentado de denuncia de la existencia de un vallado y de ganado en los terrenos inmediatos a su vivienda.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de adoptar las medidas de protección de la legalidad urbanística que sean necesarias en relación con el vallado al que se refiere esta queja, garantizando que cumple con la legalidad y con las condiciones de cierre debidas.

- Recomendar al Ayuntamiento que, bien por él, bien por el Concejo, y sin prejuzgar si se trata de una calle o de un camino público o privado, y si parte de los terrenos en que desemboca esa calle son públicos o privados, inste la revisión oportuna de tales espacios para que, por quien proceda (él o el Concejo correspondiente), determine si se está produciendo una ocupación indebida de terreno público y, en tal caso, se adopten las medidas oportunas para la defensa de tales terrenos de titularidad o uso públicos.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE BASABURUA

EXP. 13/256

En relación con unas resoluciones de alcaldía requiriendo a los promotores de la queja la restauración de la legalidad urbanística infringida e imponiéndoles unas sanciones administrativas, por la construcción de dos viviendas:

- Recomendar al Ayuntamiento que inicie y culmine lo antes posible un proceso de diálogo y terminación convencional con los promotores de la queja para que estos puedan desarrollar la actividad urbanística y de uso a la que tienen derecho en las edificaciones construidas en la parcela 376 del polígono 14 de Arrarats, poniendo fin de una forma satis-

factoria para todos los intereses concernidos al contencioso urbanístico surgido.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE BERTIZARANA

EXP. 13/729

En relación con la disconformidad en la calificación de su casa/hostal en el nuevo plan urbanístico municipal, que posee la persona promotora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que modifique el articulado de la normativa urbanística del plan municipal en proyecto respecto de la casa en cuestión, sustituyendo la determinación que figura actualmente de "obras necesarias: rehabilitación", por la que, en su caso, proceda, o por ninguna, y que, respecto de la catalogación de ese edificio, se le dé la misma que le ha otorgado la Dirección General de Cultura-Institución Príncipe de Viana, con los mismos efectos jurídicos.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE ETXARRI-ARANATZ

EXP. 13/388

En relación con la ocupación por parte del Ayuntamiento de una parcela industrial de su propiedad, situada en el polígono Basopokale y a la falta de contestación a sus instancias:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, entre ellas las solicitudes del autor de la queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que acceda a la petición del autor de la queja de la retirada de su finca de todos los elementos instalados, siempre que esta sea una solución factible físicamente, o, de no serlo, indemnice al autor de la queja mediante una cantidad que le compense debidamente de la servidumbre generada, con los intereses legales que procedan por el tiempo transcurrido desde la ocupación.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE LEITZA

EXP. 12/1166

En relación con la inactividad del Ayuntamiento ante la situación del semisótano del edificio donde reside:

- Recordar al Ayuntamiento, tanto su deber legal de ordenar la ejecución de las obras necesarias para conservar el local a que se refiere la queja en las debidas condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habilitabilidad, que dispone el artículo 87 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, ordenando en este caso, además, el cerramiento del local y la retirada de materiales metálicos, en los plazos que dé al efecto, como su deber legal de, si fuera necesario, ejecutar las obras subsidiariamente, sin perjuicio de repercutir posteriormente el coste de las mismas sobre quienes proceda.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE LEKUNBERRI

EXP. 13/738

En relación con la falta de respuesta a una instancia presentada y reiterada, en petición de información detallada de los trámites que el Ayuntamiento está llevando a cabo con relación a los graves desperfectos que presenta una calle de esa localidad:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, entre ellas las solicitudes presentadas por el autor de la queja, con el fin de dar cumplimiento al derecho de este a obtener una respuesta escrita de la Administración.

- Recomendar al Ayuntamiento que responda por escrito a la solicitud cursada por el autor de la queja.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE NOÁIN

EXP. 12/1188/M

En relación con el pago de una sanción urbanística impuesta por el Ayuntamiento:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie flexibilizar las condiciones de pago establecidas para la recaudación de la cantidad reclamada a la autora de la queja, valorando específicamente las circunstancias socioeconómicas que concurren, y procurando alcanzar un acuerdo con la interesada que le permita pagar su deuda de una forma más aplazada.

No aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

EXP. 13/89

En relación con la falta de poda de las ramas de unos árboles que impiden que entre la luz en varios domicilios y con la existencia de un pino cercano a su domicilio en muy mal estado:

- Recomendar al Ayuntamiento que estudie y posibilite una solución técnica que, en el frente de la fachada del edificio próximo a los árboles plataneros, permita el paso de la luz y asegure que las ramas de estos no toquen o no se aproximen a tan reducida distancia a los balcones de las viviendas. En particular, que se valore la poda de las ramas más jóvenes de este arbolado que se orientan hacia dichos balcones.

- Recomendar al Ayuntamiento que, respecto al cedro objeto de queja, continúe con su seguimiento por los servicios técnicos, con el fin de asegurar su estabilidad y la seguridad para los viandantes o usuarios del espacio deportivo próximo.

Aceptada.

EXP. 13/365

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de abono de cantidad referida a una reurbanización de un espacio privado de uso público:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva expresamente la solicitud de la comunidad de propietarios autora de la queja a la mayor brevedad posible.

- Recomendar al Ayuntamiento que abone a la citada comunidad de propietarios la subvención reconocida, al no apreciarse causa de incumplimiento de las bases de la convocatoria.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

EXP. 13/374

En relación con diversas cuestiones que afectan al uso y disposición de un local de cafetería y de un local de carpintería, de los que es titular el promotor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de controlar el uso de las instalaciones objeto de queja (piscina y sótanos), velando por que las mismas se acomoden a la legalidad y a los correspondientes actos autorizatorios.

- Recomendar al Ayuntamiento que estudie lo expuesto por el autor de la queja para el acceso a la plaza interior de la comunidad de propietarios y que, en su caso, adopte medidas para garantizar el paso público, evitando aquellas actuaciones que lo impidan o lo limiten indebidamente.

No aceptada.

5.2.25. Vivienda.

AL DEPARTAMENTO DE FOMENTO

EXP. 12/1169

En relación con la denegación de una subvención para la adquisición de una vivienda protegida, debido a la errónea información suministrada por la sociedad pública NASUVINSA:

- Recomendar al Departamento que realice los trámites oportunos para otorgar a la promotora de la queja la subvención correspondiente a la compra de una vivienda de protección oficial de segunda mano, ante la confusión que ha podido existir con la cláusula que se incorpora en el momento del visado del contrato de esta clase de viviendas.

- Sugerir al citado Departamento que: a) modifique la redacción de la cláusula que se incorpora en el visado de este tipo de viviendas de segunda mano, en la que se señala que podrá abonarse de oficio la subvención, cuando luego en la práctica no es así; y b) revise los canales de información a los posibles perceptores de subvenciones a la vivienda protegida para que la información que reciban sea amplia, clara y sencilla, en especial en lo relativo a los plazos para solicitarlas.

No aceptada.

EXP. 12/1245

En relación con la imposibilidad de acceder a una vivienda de protección oficial, que precisa por su próximo divorcio:

- Sugerir al Departamento que impulse la aprobación de una norma, con el rango que corresponda, que favorezca la adjudicación de viviendas protegidas vacantes a personas con necesidad de acceso a una vivienda, aun cuando pudieran no satisfacer alguno de los requisitos actualmente establecidos.

- Sugerir al Departamento que estudie, con carácter especial, la problemática que se plantea con ocasión de las operaciones de disolución y partición de sociedades matrimoniales, procurando favorecer el derecho a la vivienda de las personas separadas o divorciadas.

Aceptada.

EXP. 13/2

En relación con un cambio de domicilio que solicitó a la sociedad pública NASUVINSA:

- Sugerir al Departamento que agilice la adjudicación al autor de la queja de una vivienda de las incluidas en la bolsa de alquiler de la Rochapea (Pamplona), en cuanto exista una vacante en dicha zona.

Aceptada.

EXP. 13/5

En relación con la falta de reparación de defectos de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento (o, a través de él, a su sociedad pública NASUVINSA) que devuelva al interesado la cantidad anticipada, a modo de señal, para la adquisición de la vivienda protegida a que se refiere la queja.

No aceptada.

EXP. 13/57M

En relación con la falta de concesión de subvención para el alquiler de la vivienda:

- Sugerir al Departamento que estudie de nuevo la situación económica de la ciudadana y valore otorgarle la subvención para el alquiler de la vivienda, a la vista de sus circunstancias económicas.

No aceptada.

EXP. 13/99

En relación con una resolución, del Director General de Ordenación del Territorio, Movilidad y Vivienda, por la que se deniega la solicitud de desocupación de vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que autorice al autor de la queja la desocupación de la vivienda protegida de la que es titular, durante su estancia en el extranjero como profesor visitante conforme al contrato que haya suscrito al respecto.

Aceptada.

EXP. 13/175

En relación con la imposibilidad de hacer frente al pago de la renta que se le exige por el disfrute de una vivienda de protección oficial:

- Recomendar al Departamento que valore las circunstancias económicas actuales de la unidad familiar formada por la autora de la queja y su hijo menor, arbitrando alguna medida que garantice la continuidad en el disfrute del derecho a la vivienda.

Aceptada.

EXP. 13/192

En relación con la devolución de la renta básica de emancipación de los jóvenes que se le concedió en el año 2008:

- Sugerir al Departamento que revoque la resolución de reintegro de las cantidades percibidas por el promotor de la queja, beneficiario de la renta básica de emancipación.

No aceptada.

EXP. 13/197SN

En relación con la denegación de subvención para el alquiler de la vivienda:

- Sugerir al Departamento que estudie la posibilidad de introducir en el Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, las modificaciones oportunas al objeto de flexibilizar la valoración de la

situación económica de los arrendatarios a tiempo real, permitiendo excepcionar el régimen general del Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, y mantener la subvención al alquiler cuando acreditan que, por circunstancias sobrevenidas a las del año de referencia de la declaración, carecen de ingresos suficientes.

- Recomendar al Departamento que valore las circunstancias económicas actuales de la unidad familiar formada por el autor de la queja, su mujer y sus dos hijos menores, arbitrando alguna medida que garantice la continuidad en el disfrute del derecho a la vivienda.

Aceptada.

EXP. 13/261M

En relación con las dificultades del promotor de la queja para el acceso al alquiler de una vivienda a la sociedad pública NASUVINSA:

- Sugerir al Departamento que realice, a través de la sociedad pública NASUVINSA, las gestiones oportunas que permiten lo antes posible la adjudicación de una vivienda a la interesada, y que esta le sea asequible de acuerdo con su capacidad económica, con la finalidad de contribuir a la mejora de su precaria situación económica.

No aceptada.

EXP. 13/278

En relación con la información facilitada para acceder a una vivienda protegida en alquiler y a la subvención correspondiente:

- Sugerir al Departamento que inspeccione la actuación de la entidad promotora en la adjudicación de la vivienda en régimen de alquiler atribuida a la autora de la queja, con vistas a la adopción de medidas correctoras, si procede, y de mejora del servicio prestado a los ciudadanos.

- Sugerir al Departamento que valore las circunstancias económicas actuales de la unidad familiar formada por la autora de la queja y su hijo menor, arbitrando medidas que garanticen la continuidad en el disfrute del derecho a la vivienda adjudica en régimen de alquiler y, en particular, la concesión de una subvención que permita abonar su importe.

No aceptada.

EXP. 13/293

En relación con la devolución en malas condiciones de su vivienda, que había cedido para alquiler a la sociedad pública NASUVINSA:

- Recomendar al Departamento que imparta instrucciones a NASUVINSA para que, con carácter previo a la devolución de la vivienda a su propietario, asuma el arreglo de los posibles daños en la vivienda causados por el inquilino, así como las deudas que pueda tener pendiente de abono por suministros u otras causas, sin perjuicio de su posterior repercusión frente al inquilino ejerciendo las acciones que procedan.

- Recomendar al Departamento que imparta instrucciones a NASUVINSA para que, previas las comprobaciones necesarias, proceda a estudiar si el autor de la queja debe ser compensado de los gastos que haya podido asumir y que sean imputables al inquilino y, si así procede, que se le abone dicha compensación lo antes posible.

Aceptada.

EXP. 13/321

En relación con la renuncia a una vivienda de protección oficial:

- Recomendar al Departamento que inspeccione y, en su caso, adopte las medidas procedentes, incluso sancionadoras si fuera menester, ante la actuación de la empresa promotora que refiere la autora de la queja, derivadas de la renuncia motivada al contrato.

No aceptada.

EXP. 13/322M

En relación con la exigencia de la devolución de la renta básica de emancipación:

- Sugerir al Departamento que reconsidere la negativa a mantener el reconocimiento de la ayuda concedida en su día a la promotora de la queja, tanto por las razones de fondo que se han apuntado, como por los indicios que existen en cuanto a la posible caducidad del expediente revisor.

No aceptada.

EXP. 13/370M

En relación con la denegación de una subvención para la adquisición de una vivienda protegida:

- Sugerir al Departamento que, a la vista de la documentación aportada por la autora de la queja, proceda a rectificar el acto desestimatorio y, por tanto, conceda la subvención.

Aceptada.

EXP. 13/401

En relación con la revocación y reintegro de la renta básica de emancipación:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el reintegro de la renta básica de emancipación percibida en 2009 por el autor de la queja, por considerarse que ha caducado el procedimiento de revocación de la ayuda.

No aceptada.

EXP. 13/446M

En relación con la imposibilidad de abonar el precio de alquiler de la vivienda protegida en que reside:

- Recomendar al Departamento que valore las circunstancias económicas actuales de la unidad familiar formada por la autora de la queja y sus dos hijas, arbitrando alguna medida que garanti-

ce a esta familia la continuidad en el disfrute del derecho a la vivienda.

Aceptada.

EXP. 13/482M

En relación con la pretensión de la promotora de la queja de vender una vivienda protegida:

- Sugerir al Departamento que nuevamente estudie y valore la posibilidad de ejercer el derecho de tanteo legal sobre la vivienda de protección, propiedad de la autora de la queja.

Aceptada.

EXP. 13/492SN

En relación con los requisitos del programa de alquiler de vivienda usada:

- Sugerir al Departamento que desarrolle lo previsto en el artículo 13.3, letra b), de la Ley Foral del derecho a la vivienda, con vistas a determinar la posibilidad de excepción del requisito previo de desocupación de la vivienda por periodo de un año, exigido para el acceso a la bolsa de alquiler.

Aceptada.

EXP. 13/550

En relación con el retraso sufrido en recibir la resolución administrativa de reintegro de la ayuda por emancipación:

- Recomendar al Departamento que inste de nuevo al Ministerio de Fomento en dar de alta el expediente de reintegro de la autora de la queja, al efecto de poder tramitar la carta de pago y posibilitar el pago de la cantidad debida, sin que se generen intereses de demora por el retraso en la gestión imputable a la Administración.

Aceptada.

EXP. 13/669

En relación con el sistema de cálculo del alquiler de una vivienda de protección oficial:

- Sugerir al Departamento que estudie y adopte medidas que, en relación con la concesión de subvenciones para el alquiler de viviendas protegidas, modulen las consecuencias de aplicar la regla de cómputo de ingresos determinada por el artículo 8 del Decreto Foral 31/2013, de 18 de septiembre, por la referencia temporal que introduce, al efecto de valorar el mantenimiento de las ayudas en los casos en que la situación de necesidad así lo justifique, contando, si fuera preciso, con la colaboración de los servicios sociales.

No aceptada.

AO_16_13 y AO_20_13

En relación con la disconformidad de los arrendatarios de viviendas protegidas, con el hecho de que, a efectos de valorar su capacidad económica para la concesión de subvenciones públicas al arrendamiento, la Administración tome como referencia los ingresos habidos dos años atrás:

- Sugerir al Departamento que, a efectos de la valoración de los ingresos de las unidades familiares que residan en viviendas protegidas en régimen de alquiler y del otorgamiento de subvenciones para dicha finalidad, considere la última declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas presentada.

Aceptada parcialmente.

AL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES

EXP. 13/643

En relación con la falta de respuesta a una instancia presentada en el registro general solicitando que se constate la situación legal de las viviendas y que se posibilite que las viviendas vacías puedan ser utilizadas:

- Recordar al Departamento su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las solicitudes que le dirijan los ciudadanos, y recomendarle que conteste por escrito lo antes posible a esta concreta solicitud.

Aceptada.

AL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

EXP. 13/103

En relación con la falta de arreglo de desperfectos y humedades en un piso propiedad del Ayuntamiento de Pamplona que tiene arrendado:

- Sugerir al Ayuntamiento que tome la iniciativa de dialogar con el autor de la queja al objeto de poder alcanzar un acuerdo en orden a efectuar las reparaciones todavía pendientes y cuya ejecución corresponda realizar y financiar al Ayuntamiento.

Aceptada.

A LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE ESPAÑA

AO_04_13SN

En relación con la escasa eficacia del Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios:

- Sugerir al a Defensora del Pueblo que promueva las actuaciones que considere oportuno para que se introduzcan en el texto las siguientes modificaciones que se proponen, para una mejor protección de los derechos de los menores de edad y de las familias con menos recursos económicos:

  a) Sustituir las letras b) y c) del número 2 del artículo 1 por el siguiente texto: “unidad familiar de la que forme parte un menor de edad”.

De este modo, se daría la obligada protección jurídica, no solo a la familia, sino también a los niños, los cuales tienen, en todos los casos, derecho a su vivienda. Esta modificación permitiría el cumplimiento, tanto del artículo 39.4 de la Constitución, como de los artículos 1 ("se entiende por niño toda ser humano menor de dieciocho años de edad") y 27.2 de la Convención de los Derechos del Niño ("los Estados parte proporcionarán asistencia material y programas de apoyo, particularmente con respecto a la vivienda").

b) Elevar a cinco veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), por ser la cuantía del número 3 a) del artículo 1, de tres veces este indicador, excesivamente baja.

c) Transformar las letras a) con la modificación anterior, b), y c) del número 3 del artículo 1, en supuestos de especial vulnerabilidad por sí solos cada uno de ellos, de tal forma que no sean circunstancias económicas que hayan de sumarse, a modo de requisitos a cumplir, a los supuestos de vulnerabilidad del número 2 del artículo 1. Así, el artículo 1 contemplaría, con las modificaciones anteriores, nueve supuestos de vulnerabilidad. En este caso, procedería suprimir la letra d).

   Estos supuestos se aplicarían, en todo caso, a la suspensión de los lanzamientos sobre la vivienda habitual del titular y siempre que este fuera la única disponible por él.

d) Revisar la procedencia de la excesiva documentación que requiere el artículo 2 y tratar de reducirla a la necesaria, más aún si la mayoría de los beneficiarios de estas medidas son, en su mayoría, gente humilde.

e) Incluir, en el texto del artículo 2, un nuevo número que exima la expedición de los documentos relacionados en este precepto del pago de tasa, tarifa o precio.

f) Señalar en una nueva disposición adicional, a incluir en el Real Decreto-ley, que las Comunidades Autónomas y los municipios podrán disponer servicios de orientación, asesoramiento y, en su caso, defensa de las unidades familiares, así como de servicios de mediación. Se concibe esta propuesta no como un precepto que obligue, sino como una invitación, en momentos de un grave problema social, a las Administraciones municipal y autonómica a que se impliquen todavía más en apoyar a quienes lo necesiten mediante los medios que puedan disponer, dirigidos a la mediación, orientación y defensa de su derecho constitucional a la vivienda.

Aceptada parcialmente.

AO_10_13SN

En relación con las ejecuciones hipotecarias y el problema social de privación a miles de personas de su vivienda destinada a domicilio habitual y permanente de forma personal o familiar, como consecuencia del sobreendeudamiento, se formulan las siguientes sugerencias:

- Primera. Que, por parte de la institución de la Defensora del Pueblo se analice y valore instar del Gobierno de España o, en su caso, de las Cortes Generales, la rápida tramitación de una norma legal, con el rango que se precise (Real Decreto-ley o ley por el procedimiento de urgencia y comisión), para incorporar a la legislación relacionada con la ejecución hipotecaria la posibilidad del consumidor de formular motivos de oposición basados en el carácter abusivo de las cláusulas contractuales que constituyan el fundamento del título ejecutivo, y que en dicha legislación se permita al juez que conozca del proceso adoptar medidas cautelares, entre ellas, la suspensión del procedimiento de ejecución hipotecaria, cuando acordar tales medidas sea nece-

sario para garantizar la plena eficacia de la decisión final, en todo caso, potenciando la autonomía del juez para la libre valoración de las circunstancias personales, familiares o de otra índole similar que concurran en cada supuesto sometido a su conocimiento, así como sus facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes.

- Segunda. Que, por la misma institución de su presidencia, se valore instar que dicha legislación contemple la posibilidad de ser aplicada a los procesos de ejecución hipotecaria en curso conforme a la normativa española a que se refiere la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, para evitar que la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, se vea ignorada, con desconocimiento de su efecto obligatorio y también directo (pues como ha afirmado la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión, cuando la Directiva es clara y detallada, genera derechos al ciudadano) y, sobre todo, de su resultado perseguido.

- Tercera. Que también se valore instar, por la institución de su presidencia, si así lo considera oportuno, que se analicen las posibilidades de aplicación de la nueva regulación legal a procesos de ejecución hipotecaria habidos hasta ahora. Según se colige de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, la normativa nacional ha desconocido e ignorado los derechos y garantías que impone la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, y, por lo tanto, se han aplicado y triunfado cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, cláusulas que, conforme a nuestro ordenamiento jurídico, han sido contrarias a las leyes, a la moral o al orden público y que no podían establecerse por los contratantes (artículo 1255 del Código Civil). Cláusulas que podrían ser nulas de pleno derecho por ser contrarias a las normas imperativas y a las prohibitivas (artículo 6.3 del Código Civil) y que no quedarían amparadas, en cuanto manifestación de abuso del

derecho o ejercicio antisocial del mismo, dando lugar a la correspondiente indemnización y a la adopción de medidas judiciales o administrativas que impidan la persistencia del abuso (artículo 7.2 del Código Civil). Cláusulas abusivas que, conforme a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Texto Refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), serían nulas de pleno derecho y habría que tenerlas por no puestas, debiendo volver a la prevalencia del principio de la buena fe objetiva (artículo 83 del Texto Refundido de la Ley). Y estas normas de protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas son aplicables cualquiera que sea la Ley que las partes hayan elegido para regir el contrato en el territorio de la Unión Europea, incluso en el caso de bienes inmuebles.

Por ello, la nueva regulación legal debería contemplar alguna modalidad de acción judicial que permitiese, mediante la oportuna instancia, revisar las sentencias dictadas en los últimos años conforme a la legislación hipotecaria nacional en las que el fallo se hubiera basado, como en el caso de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en cláusulas del contrato de préstamo, susceptibles de ser consideradas ahora como nulas de pleno derecho y, por tanto, no puestas, cuando, además, no fue posible alegar en el proceso de ejecución hipotecaria ese carácter abusivo de la cláusula contractual ante el juez por no admitirlo la legislación interna.

El ordenamiento jurídico español contempla, con carácter general, la posibilidad de interponer recursos extraordinarios de revisión contra las sentencias firmes, pero entre los motivos para la revisión no encaja un hecho tan relevante como la fuerza de una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que declare, con carácter general, el desconocimiento del Derecho de la Unión Europea, prevalente sobre el nacional en una cuestión de prejudicialidad.

Por ello, no arbitrar esa vía judicial para la revisión de las sentencias dictadas con arreglo a una legislación nacional que ha amparado cláusulas abusivas y que ha dejado indefenso al demandado ante estas, supondría haber desconocido y desplazado el Derecho de la Unión Europea, prevalente sobre el Derecho nacional (desde la sentencia del Tribunal de Justicia Enel-Costa de 1954) y, en consecuencia, haber aplicado un Derecho contrario al ordenamiento jurídico comunitario. Como ha declarado la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión, es el Derecho comunitario o de la Unión el que desplaza las normas del Derecho interno de los Estados miembros, y no al revés (sentencia Van Gend-Loos, de 1963, y otras tantas).

- Cuarta. Que por la misma institución de su presidencia, se valore instar, si lo ve oportuno, a que la legislación para la defensa de los consumidores y usuarios declare como cláusula abusiva aquellas que, en los contratos de préstamo, establezcan intereses de demora anuales superiores a los fijados como interés legal del dinero más tres puntos o el interés legal de demora más dos puntos.

- Quinta. Que por la misma institución de su presidencia se valore instar, si lo ve oportuno, a que la legislación para la defensa de los consumidores y usuarios declare como cláusula abusiva aquellas que, en los contratos de préstamo, prevean la facultad de la prestamista de declarar exigible la totalidad del préstamo en el caso de que alguno de los plazos pactados venza sin que el deudor haya cumplido su obligación de pago de una parte del capital o de los intereses del préstamo, de tal forma que se valore si no sería más justo exigir la posibilidad de reclamar las cantidades realmente adeudadas cuando se hayan superado, al menos, tres plazos pactados.

- Sexta. Que se analice instar la incorporación al ordenamiento jurídico hipotecario de la institución de la dación en pago, de

forma total o parcial, a voluntad del deudor y hasta una cuantía prefijada legalmente en determinados supuestos tasados, relacionados con la vivienda habitual y permanente y con determinados deudores de ingresos más modestos. Como puede verse en el caso de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, el deudor, tras ver subastada su vivienda y adjudicada a favor del acreedor, continúa debiendo un importe que se aproxima al del préstamo solicitado. En cambio, la entidad prestamista obtiene la titularidad de la vivienda (por un 50% del precio de subasta) y sigue siendo acreedora de la mayor parte del importe del préstamo.

- Séptima. Que se analice instar la revisión al alza del porcentaje del 50% como valor de adjudicación en la subasta pública en la que no se presente oferta, a que se refiere la Ley de Enjuiciamiento Civil. La existencia de este porcentaje tan bajo tiene el efecto pernicioso de que el deudor no se libera de la deuda y, en cambio, pierde la vivienda, lo que parece un supuesto excesivamente perjudicial y gravoso para su patrimonio, mientras que, por el contrario, el de la entidad prestataria se enriquece entre la suma de préstamo y vivienda.

Aceptada parcialmente.

AO_22_13

En relación con la devolución de la renta de emancipación y los perjuicios económicos que le suponen los retrasos imputables exclusivamente al Ministerio de Fomento, en cuanto generan una cuantía mayor a devolver en concepto de intereses de demora:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo que inicie la correspondiente investigación y, de verlo necesario, formule al Ministerio de

Fomento las oportunas recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, por la demora en la elaboración de los correspondientes expedientes de reintegro y cartas de pago, por cuanto ese tiempo de demora imputable a él provoca un aumento de los intereses de demora a abonar por el perceptor de la ayuda.

Aceptada.

P13_13

En relación con la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, para que se fije el tipo del IVA de las viviendas de protección oficial en el 4%:

- Sugerir a la Defensora del Pueblo de España que valorare promover la correspondiente modificación legislativa, con vistas a fijar el tipo del IVA de las viviendas protegidas en el 4%.

Aceptada por la Defensora del Pueblo, pero rechazada por la Administración del Estado.

CAPÍTULO 6

LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

6

La colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo de Navarra.

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

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, en su artículo 26, establece, para todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral, el deber de auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones. Se establece, por tanto, un deber de colaboración con la institución, que se concreta en que ha de ser preferente y urgente en todas las investigaciones e inspecciones, y que ha de ser cumplido por las Administraciones públicas de Navarra objeto de su supervisión.

El eventual incumplimiento del deber legal de colaborar con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra lleva aparejado, entre otras posibles medidas legales, el reflejo de la falta de colaboración en el informe anual.

En este sentido, el artículo 24 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, señala que la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones públicas, o de sus superiores responsables, al envío del informe inicial o documentación solicitados o al acceso a éstos, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública

de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra.

Asimismo, el artículo 34.2 de la misma Ley Foral dispone que, si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias para la adopción de nuevas medidas, dentro de un plazo que no excederá los dos meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o esta no informa al Defensor del Pueblo de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas o no obtuviera una justificación adecuada, el Defensor del Pueblo incluirá tal caso en su informe anual o especial, mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, esta no se ha conseguido.

Incluso la falta de colaboración con el Defensor del Pueblo puede determinar la remisión de las actuaciones al Ministerio Fiscal, a afectos de de valorar la posible concurrencia del delito tipificado en el artículo 502.2 del Código Penal. Este precepto dispone lo siguiente:

"1. Los que, habiendo sido requeridos en forma legal y bajo apercibimiento, dejaren de comparecer ante una Comisión de investigación de las Cortes Generales o de una Asamblea Legislativa de Comunidad Autónoma, serán castigados como reos del delito de desobediencia. Si el reo fuera autoridad o funcionario público, se le impondrá además la pena de suspensión de empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años.

2. En las mismas penas incurrirá la autoridad o funcionario que obstaculizare la investigación del Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas u órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que éstos solicitaren o dificultando su acceso a los expe-

dientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación".

6.2. VALORACIÓN DEL GRADO DE COLABORACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

6.2.1. Finalidad.

Durante el año 2013, a efectos de comprobar el cumplimiento lo más actual posible de esta colaboración en lo que se refiere a los dos preceptos legales mencionados en el epígrafe anterior (y, por tanto, deberes legales) por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, la institución evaluó el grado de colaboración de los ocho Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, cuyo contenido es el siguiente:

La razón de tomar como referencia los ochos Departamentos existentes se explicó, además de en la actualidad de la evaluación, en la imposibilidad de tener en cuenta a los Departamentos anteriores, por los cambios habidos en junio de 2012 en la estructura de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Se trataba de razones de homogeneidad organizativa, puesto que estos Departamentos actuales no se corresponden en denominación, organización y funciones con los que existían desde la constitución del Gobierno de Navarra antes de junio de 2012. De otra forma, se hacía muy difícil la evaluación de la colaboración conforme a la pretendida homogeneización departamental. Por ejemplo, parte de las competencias el Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior, pasaron al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local; parte de las competencias del Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio

Ambiente, pasaron al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo; etcétera.

6.2.2. Metodología.

Con el fin de que la evaluación de la colaboración fuera, en lo posible, lo más próxima en el tiempo al cierre del informe, se tomó como tiempo un año, el que discurría del 1 de agosto de 2012 al 31 de julio de 2013. El periodo de un año permitía un análisis adecuado de la colaboración.

La evaluación midió tres aspectos concretos:

A) El grado de colaboración de cada Departamento en la remisión de la información que se solicita inicialmente conforme al artículo 24.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, que establece un plazo máximo de quince días hábiles. A los solos efectos de la medición del tiempo transcurrido, se estimó que 15 días hábiles equivalían a 22,5 naturales.

B) El grado de colaboración de cada Departamento en la aceptación de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra, conforme al artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio.

C) El grado de colaboración de cada Departamento en la remisión de la respuesta de este a la recomendación, sugerencia o recordatorios de deberes legales formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra, en el plazo máximo de dos meses que establece para ello el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio.

La evaluación se realizó a cada Departamento y, finalmente, se estableció, a partir de los ocho, la evaluación media correspondiente a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en su conjunto.

El informe se elaboró por los servicios de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, con cargo a sus medios y recursos.

Los resultados obtenidos se reflejan en los epígrafes siguientes.

6.2.3. Procedimiento de elaboración de la evaluación.

Tras haberse concluido una primera redacción del proyecto de evaluación, el 20 de septiembre de 2013 se consideró oportuno remitir su texto a los Consejeros de los Departamentos del Gobierno de Navarra, con el fin de que, si lo estimaran conveniente, pudieran trasladar antes del día 23 de octubre de 2013 las observaciones o aclaraciones que vieran pertinente. Asimismo, se remitió el texto del proyecto a la Presidenta del Gobierno de Navarra, para su información y efectos oportunos.

El 24 de octubre de 2013 se recibía el documento del Consejo de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales, conteniendo las consideraciones que realizaron algunos departamentos al informe especial.

Estas consideraciones fueron las siguientes (se transcriben literalmente):

> "En relación con el informe remitido denominado "Informe Especial de valoración del grado de colaboración de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con el Defensor del Pueblo de Navarra, con motivo de sus investigaciones y supervisión, atendiendo a las respuestas de los diferentes Departamentos, se formulan las consideraciones siguientes:
>
> A) Departamento de Salud:
>
> 1ª. Por el Departamento de Salud se contesta en todo caso a las solicitudes de información, recomendaciones, recordatorios

de deberes y sugerencias del Defensor del Pueblo, aunque es cierto que, en algunos casos, no se hace en los plazos que deberíamos hacerlo.

2ª. En todos los supuestos en los que no se acepta una recomendación o sugerencia del Defensor del Pueblo se justifica suficientemente el porqué no se acepta dicha sugerencia o recomendación. Esto se debería de valorar porque, a veces, tenemos criterios opuestos entendiendo que el del Departamento está cumpliendo perfectamente lo dispuesto por el Ordenamiento Jurídico.

3ª. En determinadas ocasiones no se comparte que se señale por el Defensor del Pueblo que no hemos aceptado una sugerencia o recomendación, otra cosa es que desde la institución se esperase otra contestación o actuación por parte del Departamento, pero en ocasiones podríamos decir que la sugerencia o recomendación se ha cumplido.

4ª. Nos gustaría poner de relieve la magnitud de este Departamento, el volumen importante de quejas que se generan, en comparación con el resto, dado que todos los ciudadanos de Navarra somos potenciales pacientes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, la fragmentación y el número elevado de servicios que se prestan, que en ocasiones hacen difícil buscar a la unidad que puede dar información sobre una queja, etc.

B) Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local:

La obligación de colaboración con el Defensor del Pueblo de Navarra está regulada en los artículos 26 a 29 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.

El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local ha dado cumplimiento, y así consta en el informe especial remitido, a las obligaciones de colaboración que regulan estos artículos en la tramitación de quejas, propuestas ciudadanas y actuaciones de oficio que lleva a cabo la Institución del Defensor el Pueblo de Navarra.

En cuanto al grado de aceptación de las recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias, desde el Departamento se valoran y aceptan todas las formuladas, aportando, en los casos en los que no se considera posible la aceptación, las razones fundadas que así lo justifican.

En este sentido, todas las resoluciones son tomadas en consideración y son debidamente analizadas por las autoridades administrativas y funcionarios competentes sobre la materia objeto de queja.

En cuanto al plazo de respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios no es voluntad de este Departamento dejar pasar sistemáticamente el plazo de dos meses para contestar al poco tiempo, dentro del tercer mes natural sino contestar dentro del plazo previsto para ello, por lo que se adoptaran las medidas oportunas para que así sea.

Por cuanto antecede, se considera que el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local cumple con su deber de colaboración con el Defensor del Pueblo de Navarra.

C) Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales:

El único expediente al que se refiere el Informe, es el 12/468/D, sobre la prórroga de la beca de formación para diplomados en Trabajo Social con destino a la Oficina de Atención a

la Inmigración. Como ya se ha explicado al Defensor en la respuesta al expediente 13/635/D, continuación del primero, sobre la falta de respuesta a un escrito que presentó en el registro general el 16 de mayo de 2013:

1º. El citado escrito fue remitido al Departamento de Políticas Sociales, dado que desde la aprobación del Decreto Foral de la Presidenta de la Comunidad Foral de Navarra 19/2012, de 29 de junio, la competencia de "coordinación de las políticas de inmigración" se ha atribuido a ese Departamento. Se recuerda que dicha competencia se ejercía hasta ese momento por el Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales a través de la Oficina de Atención a la Inmigración, donde el señor […] disfrutó de una beca.

2º. Mediante Orden Foral 815/2013, de 1 de octubre, del Consejero de Políticas Sociales, ha sido admitida a trámite la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por el señor […] , consistente en que se le abonen, al menos, los tres días de trabajo efectivo que realizó fuera de su situación como becario, así como la correspondiente cotización a la Seguridad Social. Dicha reclamación, por tanto se encuentra en tramitación por el órgano competente.

D) Departamento de Políticas Sociales:

En relación con el informe especial de valoración del grado de colaboración de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con el Defensor del Pueblo de Navarra (IEO1.13), el Departamento de Políticas Sociales ha de manifestar lo siguiente:

a) En primer lugar, respecto a la demora e incumplimiento de los plazos de respuesta establecidos, el Departamento de

Políticas Sociales desea manifestar que éstos, que efectivamente se han dado, no responden en ningún caso a un ánimo poco colaborador con la institución sino, bien al contrario, a la dificultad que determinadas unidades, en las que mayoritariamente se concentra la labor de respuesta de las quejas que este Departamento recibe, tienen para afrontar con el rigor debido el estudio de las propuestas formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra.

Debe, en este sentido, tenerse en cuenta el gran número de asuntos que en torno a las materias competencia de este Departamento se suscitan, motivado, sin duda, por la especial sensibilidad de los ciudadanos en relación con tales materias.

En cualquier caso, no pueden concluirse estas consideraciones sin la manifestación, por parte del Departamento, de su voluntad de mejorar su respuesta tanto a las solicitudes de información como a las recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo, dando preferencia a dicha labor, con la finalidad de poder cumplir en el futuro los plazos que, para dichas respuestas, se encuentran establecidos.

b) En segundo lugar, respecto a la baja colaboración que en el informe atribuye al Departamento, teniendo en cuenta el índice de aceptación de las recomendaciones y sugerencias formuladas por el Defensor del Pueblo, que el informe sitúa en un 24,6%, desde el Departamento de Políticas Sociales desea manifestarse lo siguiente:

- En primer lugar, en el periodo objeto de estudio, el situado entre el 1 de agosto de 2012 y el 31 de julio de 2013, en torno a un 50 por 100 de las recomendaciones recibidas responden a un supuesto determinado, el suscitado en torno a la convocatoria de ayudas por excedencia para el

cuidado de hijo, expedientes respecto de los cuales el Defensor del Pueblo ha venido formulando idéntica recomendación, que se concreta en la realización de las actuaciones necesarias para ampliar el crédito de la partida presupuestaria correspondiente con el fin de conceder la ayuda solicitada por las personas autoras de las quejas.

Habiendo resultado imposible atender tal recomendación teniendo en cuenta la situación presupuestaria existente, el número de recomendaciones no aceptadas se ha multiplicado, apartándose, entendemos, de los índices habituales de aceptación de las recomendaciones del Defensor del Pueblo por parte del Departamento.

- Por otra parte, tanto éstos como otros supuestos de no aceptación de las recomendaciones del Defensor han sido, en todos los casos, motivados adecuadamente indicando al mismo las razones en base a las cuales el Departamento entendía que no podía o no debía asumir la sugerencia formulada.

La opción por esta posibilidad, que el propio artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, reguladora del Defensor del Pueblo de Navarra, contempla y que, desde luego, siempre se realiza por el Departamento con el máximo rigor e intentando atender todos los intereses en juego, no debe considerarse, en opinión de este Departamento, como una actitud de falta de colaboración con la institución ni ser calificada como tal a la hora de ser reflejada en los informe elaborados por dicha Institución.

Los departamentos de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, de Presidencia, Justicia e Interior, de Educación y de Fomento no han formulado consideración alguna al referido Informe".

Se trasladaban estas consideraciones "a los efectos de que sean tenidas en cuenta para la conclusión de la redacción definitiva del Informe".

Tras el oportuno análisis de estas consideraciones, se produjeron diversas modificaciones en las conclusiones de la evaluación, que se reflejan en la redacción definitiva que figura en este informe anual.

6.2.4. Evaluación del grado de colaboración en la remisión de la información en el plazo máximo establecido por el artículo 24.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio.

El artículo 24.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, establece que "admitida la queja, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra promoverá la oportuna investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos de la misma. En todo caso, dará cuenta del contenido sustancial de la solicitud al organismo o a la dependencia administrativa procedente, con el fin de que por su jefe o un superior, en el plazo máximo de quince días hábiles, se remita informe escrito, declaración o documentación. Tal plazo será ampliable cuando concurran circunstancias que lo aconsejen, a juicio del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra".

Se evalúa en este punto, por tanto, el grado de cumplimiento del plazo máximo de quince días hábiles, fijado por la Ley.

Para la evaluación de este punto, se tienen en cuenta:

- El número de peticiones de información, informe o documentación solicitadas a cada Departamento. En total, han sido dirigidas por medios electrónicos 505 peticiones a la Administración de la Comunidad Foral, es decir, una media de en torno a dos-tres peticiones cada día hábil.

- Cuántas de esas peticiones han sido efectivamente atendidas a la fecha de cierre del informe y cuántas no.

- El número de casos en que, ante la no remisión de la información o informe, el Defensor del Pueblo de Navarra ha tenido que dictar su resolución en el asunto sin tener en cuenta la información solicitada, a partir de la información suministrada por la persona autora de la queja.

- El número de requerimientos a que se ha visto obligada a realizar la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, una vez superado con suficiencia el plazo máximo de quince días hábiles, requerimientos que han podido ser uno, dos, tres, cuatro o incluso más.

- El tiempo tardado para el envío del informe, dividido en cinco tramos, que permiten una mejor evaluación: en el plazo legal máximo de quince días hábiles (que se correspondería, como se ha señalado, con 22,5 días naturales), entre ese plazo máximo legal y el segundo mes natural, en el tercer mes natural, en el cuarto mes natural o más de cuatro meses naturales.

- Una comparación entre el tiempo medio de respuesta en días naturales (lo que efectivamente se tarda en remitir la información) y el plazo máximo legal de quince días hábiles (equiparado a los 22,5 días naturales), que permite ver el desvío en la colaboración, caso de existir.

- El número de veces que se ha visto obligada la institución del Defensor del Pueblo de Navarra a inscribir al Departamento en cuestión en el Registro de Entidades No Colaboradoras.

Con todos los datos anteriores obtenidos, se evalúa finalmente a cada Departamento y, como se ha dicho, a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en su conjunto. Dicha valoración puede ser de muy alta, alta, media, baja o muy baja, según el grado de mayor a menor colaboración.

Tras realizar las oportunas comprobaciones por los servicios técnicos de la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, la evaluación ha arrojado en este punto el siguiente resultado.

- Cumplen, en términos generales, con el plazo máximo legal establecido para la remisión de la información o informes solicitados, los Departamentos de Fomento, Educación y Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

- No cumplen por muy poco, pero se aproximan, los Departamentos de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, y de Presidencia, Justicia e Interior.

- No cumplen, en general, con el plazo máximo legal establecido, incurriendo en demora los Departamentos de Políticas Sociales y de Salud.

- El grado de colaboración del Departamento de Salud con el Defensor del Pueblo de Navarra, ha de ser calificado de "bajo".

- El grado de colaboración del Departamento de Políticas Sociales con el Defensor del Pueblo de Navarra, ha de ser calificado de "muy bajo".

- La valoración en su conjunto de la colaboración de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con el Defensor del Pueblo de Navarra es "media".

Como puede verse en los resultados, el incumplimiento del plazo máximo que establece la Ley, así como las dilaciones indebidas de los Departamentos, supone un esfuerzo para la institución (que cuenta con recursos humanos muy medidos), ya que se ve obligada a realizar, en 505 expedientes, 100 requerimientos. Destaca la dilación de los Departamentos de Salud y de Políticas Sociales, que da lugar a la remisión de 32 y 65 requerimientos, respectivamente. La conducta

de este último es, objetivamente, la que requiere mayor grado de mejora.

El Departamento de Salud ha sido inscrito en dos casos en el Registro de Entidades No Colaboradoras con la institución, y el Departamento de Políticas Sociales lo ha sido en tres casos.

6.2.5. Evaluación del grado de colaboración en la remisión de la respuesta al Defensor del Pueblo de Navarra sobre la aceptación de sus recomendaciones, sugerencias o recordatorios en el plazo máximo de dos meses establecido en el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio.

El artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone un plazo máximo de dos meses para que la autoridad administrativa afectada por una advertencia, recomendación o sugerencia del Defensor del Pueblo de Navarra produzca una medida adecuada en tal sentido o informa al Defensor de las razones que estime para no adoptarlas.

Se evalúa en este punto, por tanto, el grado de colaboración en la remisión de la respuesta en ese plazo máximo de dos meses.

Para la evaluación, se tienen en cuenta:

- El número de "resoluciones" remitidas a cada Departamento para su respuesta de aceptación. Denominamos "resolución" al escrito que se envía y que contiene recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, con independencia del número de cada una de estas que incluya: es decir, una resolución puede contener una o más recomendaciones, así como una o más sugerencias o uno o más recordatorios, y una o varias de entre ellas. Fueron 265 las resoluciones remitidas a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- El número de respuestas dadas por cada Departamento a las resoluciones.

- El número de casos en que no se ha dado respuesta en el plazo a las resoluciones.

- El número de requerimientos a que se ha visto obligada a realizar la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, una vez superado con suficiencia el plazo máximo de dos meses que establece la Ley, requerimientos que han podido ser de uno o dos o incluso más.

- El tiempo tardado para el envío de la respuesta, dividido en cuatro tramos, que permiten una mejor evaluación: en el plazo legal máximo de dos meses, en el tercer mes natural, en el cuarto mes natural o en más de cuatro meses naturales.

- Una comparación entre el tiempo medio de respuesta en días naturales (lo que efectivamente se tarda en remitir la información) y el plazo máximo legal de dos meses, que permite ver el desvío en la colaboración, caso de existir.

- El número de veces que se ha visto obligada la institución del Defensor del Pueblo de Navarra a inscribir al Departamento en cuestión en el Registro de Entidades No Colaboradoras.

Como en el epígrafe anterior, con los datos anteriores obtenidos, se evalúa finalmente a cada Departamento y, como se ha dicho, a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en su conjunto. Dicha valoración puede ser de muy alta, alta, media, baja o muy baja, según el grado de mayor a menor colaboración.

Tras realizar las oportunas comprobaciones por los servicios técnicos de la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, la evaluación ha arrojado en este punto el siguiente resultado:

- El Departamento de Fomento es el departamento que mejor colabora con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra remitiendo la mayor parte de las respuestas (72,4%) en el plazo máximo fijado para ello por la Ley. Le siguen los Departamentos de Economía, Hacienda, Industria y Empleo (57,1%) y Educación (52,8%).

- Por el contrario, los departamentos que muestran un muy deficiente o bajo grado de colaboración son los de Salud y Políticas Sociales. El primero remite su respuesta en el cuarto o siguientes meses en el 36,4% de los casos, y el segundo remite igualmente su respuesta en el cuarto o siguientes meses en el 29,9% de los casos. Para obtener su respuesta, han sido necesarios en ocasiones hasta 21 requerimientos en el caso de Salud y de 31 en el caso de Políticas Sociales. Por ello, la colaboración se califica, en este punto, de muy baja.

- El Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales, en el único expediente en que se le solicitó respuesta, no cumplió con su deber de emitirla, ni a pesar de los dos requerimientos efectuados.

- La falta de colaboración de este último departamento en este caso y del Departamento de Políticas Sociales en dos casos ha obligado a su inclusión en el Registro de Entidades No Colaboradoras con el Defensor del Pueblo de Navarra.

- La valoración en su conjunto de la colaboración de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con el Defensor del Pueblo de Navarra en este punto es “media”, principalmente debido a la actitud de los Departamentos de Salud y de Políticas Sociales.

6.2.6. Evaluación del grado de aceptación de las recomendaciones, sugerencias o recordatorios formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra, conforme al artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio.

En este punto, se evalúa el grado de aceptación de las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, conforme al citado artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio.

Para la evaluación, se tienen en cuenta:

- El número de resoluciones o escritos emitidos por el Defensor del Pueblo de Navarra y enviados a los Departamentos que contienen alguna recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales. Como se ha explicado, se cuenta el número de escritos, no el número de recomendaciones, sugerencias o recordatorios, pues un mismo escrito puede tener, por ejemplo, una recomendación, dos sugerencias y un recordatorio, o dos recordatorios de deberes legales, o tan solo una sugerencia o una recomendación, etcétera. Así, se han enviado las 265 resoluciones o escritos que se han citado en el epígrafe anterior.

- El número de resoluciones respondidas por los Departamentos, en cuyas respuestas se indica la respuesta de si se acepta o no la recomendación, sugerencia o recordatorio formulado por la institución.

- De las respuestas dadas por los Departamentos, el número de resoluciones aceptadas o no aceptadas. Se incluyen como "otros" los casos en que la aceptación ha sido parcial.

Como en el epígrafe anterior, con los datos anteriores obtenidos, se evalúa finalmente a cada Departamento y a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en su conjunto. Dicha valoración puede

ser de muy alta, alta, media, baja o muy baja, según el grado de mayor a menor colaboración.

Tras realizar las oportunas comprobaciones por los servicios técnicos de la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, la evaluación ha arrojado en este punto el siguiente resultado:

- La valoración del grado de colaboración en la aceptación de las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra es de "baja". De 203 resoluciones, se han aceptado 100 (46.7%) y no se han aceptado 110 (51,4%).

- Los departamentos que han mostrado un mayor grado de aceptación de las recomendaciones, sugerencias o recordatorios formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra, han sido los de Educación (65,7%), Salud (65,6%) y Economía, Hacienda, Industria y Empleo (64,35%). Por ello, reciben una valoración de su colaboración de "alta".

- Reciben una valoración de colaboración "media" los Departamentos de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local (54,5%) y Presidencia, Justicia e Interior (54,2%).

- Obtiene una valoración de colaboración "baja" el Departamento de Fomento (48,3%).

- Obtiene una valoración de colaboración "muy baja" el Departamento de Políticas Sociales (20,6%).

- En el caso del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales, la calificación es también "muy baja" (0%), pero por el hecho de que no aceptó la única recomendación que se le hizo llegar.

- En su conjunto, la colaboración de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en la aceptación de las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra, es de "baja" (46,7% de aceptaciones), superando las "no aceptaciones" a las aceptaciones.

6.2.7. Conclusiones.

Del conjunto de la evaluación practicada, se obtienen los siguientes resultados por Departamentos:

a) El Departamento de Políticas Sociales manifiesta una colaboración "muy baja" con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en los tres aspectos analizados: remite la documentación con demora, remite las respuestas también con demora y acepta muy pocas sugerencias o recomendaciones, siendo, por tanto, muy mejorable su conducta. El Departamento ha sido inscrito cinco veces en el Registro de Entidades No Colaboradoras con la institución. Su valoración de conjunto es de "colaboración muy baja".

   No obstante, esta institución también tiene en cuenta la complejidad organizativa del Departamento de Políticas Sociales, que contribuye a modular las conclusiones en cuanto a la valoración de la colaboración, si bien dicha colaboración sigue siendo, en términos globales de cumplimiento de plazos, muy mejorable.

   Asimismo, ha de reconocerse que, a partir de la recepción del proyecto de informe especial para la formulación de las oportunas observaciones, se ha apreciado una mejoría en el grado de colaboración, que esta institución agradece y considera como pauta a seguir en lo sucesivo, dando así cumplimiento a la Ley.

b) El Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales, es objeto de poca actividad en relación con el Defensor del Pueblo de Navarra. Sin embargo, en los pocos

expedientes tramitados, ha mostrado un grado de colaboración "muy bajo" con la institución: no ha remitido la información solicitada, no ha respondido los requerimientos de la institución para que se le facilitara la información y no ha respondido tampoco a la aceptación de las resoluciones de la institución. El Departamento ha sido inscrito una vez en el Registro de Entidades No Colaboradoras con la institución. Su valoración de conjunto es, por tanto, de "colaboración muy baja".

c) El Departamento de Salud manifiesta una colaboración "muy baja" con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en el respeto al plazo legal de remisión de sus respuestas a las resoluciones de la institución. La colaboración es "baja" en cuanto al plazo de remisión de informaciones e informes. Por el contrario, es "alta" su colaboración en cuanto a la aceptación de las resoluciones. Esta institución también tiene en cuenta la complejidad organizativa del Departamento de Salud y del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que contribuye a modular las conclusiones en cuanto a la valoración de la colaboración, si bien dicha colaboración sigue siendo, en términos globales de cumplimiento de plazos, muy mejorable. El Departamento ha sido inscrito cinco veces en el Registro de Entidades No Colaboradoras con la institución. La valoración de conjunto es, por tanto, de "baja".

d) El Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, manifiesta una colaboración "media" con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en los tres aspectos analizados: remisión en plazo de informaciones e informes, remisión en plazo de sus respuestas a las resoluciones de la institución y aceptación de las resoluciones. La valoración de conjunto de su colaboración es, pues, de "media".

e) El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, mantiene una colaboración "alta" en la

remisión en plazo de informaciones e informes. La colaboración es "media" en cuanto a la aceptación de sus resoluciones y en cuanto a la emisión en plazo de sus respuestas a las resoluciones de la institución. La valoración conjunta de su colaboración es, por tanto, de "media-alta".

f) El Departamento de Fomento mantiene una colaboración "muy alta" con la institución en cuanto a la remisión en plazo de la información e informes solicitados. Mantiene una colaboración "alta" en cuanto a la respuesta en plazo a las resoluciones de la institución. Y la colaboración desciende a "baja" en cuanto a la aceptación de las resoluciones de la institución. En conjunto, la valoración de su colaboración es de "media-alta".

g) El Departamento de Economía mantiene una colaboración "alta" con la institución en los tres aspectos analizados: remisión en plazo de informes e informaciones, remisión en plazo de la respuesta a las resoluciones del Defensor y aceptación de estas. Por ello, en el conjunto, la valoración de su colaboración es "alta".

h) Asimismo, el Departamento de Educación mantiene una colaboración "alta" con la institución en los tres aspectos analizados: remisión en plazo de informes e informaciones, remisión en plazo de la respuesta a las resoluciones del Defensor y aceptación de estas. Por ello, en el conjunto, la valoración de su colaboración es "alta".

En definitiva, la Administración de la Comunidad Foral de Navarra mantiene una colaboración con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra que puede ser calificada de "baja-media" en su conjunto. Así es "media" en cuanto a la remisión en plazo de informes y de respuestas a las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra, pero es "baja" en cuanto a la aceptación de sus resoluciones.

6.2.8. Recordatorio de deberes legales y agradecimiento.

A partir de la evaluación realizada, esta institución consideró conveniente, en ejercicio de sus funciones y de las atribuciones que le confiere el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, formular a los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, el siguiente recordatorio de deberes legales:

Recordar a los Departamentos del Gobierno de Navarra su deber legal de colaborar, con carácter preferente y urgente, con el Defensor del Pueblo de Navarra, en sus investigaciones e inspecciones, cumpliendo y respetando en todos los casos los plazos máximos que fija la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, para la remisión de informes, informaciones y documentación que se le solicite, así como para comunicarle su respuesta de aceptación o no aceptación de las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales que les formule, adoptando, en su caso, las medidas que procedan.

Asimismo, la institución agradeció sinceramente al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, y al Departamento de Educación, por su positiva colaboración con el Defensor del Pueblo de Navarra en su función de protección y defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, animándoles a que siguieran en la línea de colaboración que mantienen con él.

6.2.9. Mejora posterior.

Ha de reseñarse que, tras la remisión del proyecto de evaluación a los Departamentos del Gobierno de Navarra, la institución apreció una mejora general en la mayor parte de los Departamentos en cuanto a la tramitación más ágil de los expedientes y de la respuesta dada a sus recomendaciones, sugerencias y recordatorios.

6.3. INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN. MENCIÓN ESPECÍFICA DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

Con carácter general, las Administraciones públicas de Navarra han colaborado en 2013 con el Defensor del Pueblo de Navarra facilitándole o permitiéndole el desarrollo normal de sus investigaciones.

No obstante, se han dado algunos casos puntuales en los que las Administraciones públicas supervisadas no han colaborado con la institución. Destaca que el número es mayor que el año anterior.

Procede, por ello, mencionar a las Administraciones que se ha considerado que no han colaborado con el Defensor del Pueblo de Navarra y que, por tanto, han incumplido su deber legal de una forma manifiesta. Tales Administraciones son:

1. Departamento de Políticas Sociales: 7 casos.

Expediente: AO29_12

Materia: Consumo. Protección de los derechos de los consumidores.

Tipo: Sugerencias y recordatorio de deberes legales.

Actuación de oficio sobre la comprobación de cómo funcionan las garantías públicas de protección de los derechos del consumidor, a partir de las quejas recibidas en esta institución.

Cierre: 2/08/2013

Expediente: AO12_12

Materia: Políticas Sociales. Renta de Inclusión social y Renta Básica.

Tipo: Requerimiento de documentación administrativa.

Actuación de oficio sobre la evaluación de la incidencia social de la nueva Ley Foral de la Renta de Inclusión Social en comparación con la anterior Ley Foral de la Renta Básica.

Cierre: 2/08/2013

Expediente: 12/540

Materia: Consumo. Protección de los derechos de los consumidores.

Tipo: Recomendación.

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

Cierre: 16/09/2013

Expediente: 12/1107

Materia: Consumo. Protección de los derechos de los consumidores.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: El desacuerdo con la tramitación efectuada por el Servicio de Consumo de una hoja de reclamaciones que presentó.

Cierre: 16/09/2013

Expediente: 12/1215

Materia: Políticas Sociales. Renta de Inclusión Social.

Tipo: Recomendaciones y recordatorio de deberes legales.

Queja: La disconformidad con las cantidades de la Renta de Inclusión Social otorgada.

Cierre: 26/06/2013

Expediente: 13/208

Materia: Políticas Sociales. Protección y atención a las personas mayores.

Tipo: Petición de informe.

Queja: La disconformidad con la información facilitada por el Departamento de Políticas Sociales en relación a las

condiciones de pago de la estancia en un centro residencial para la tercera edad.

Cierre: 10/01/2014

Expediente: 13/3

Materia: Políticas Sociales.

Tipo: Petición de informe.

Queja: La necesidad de obtener, a la mayor brevedad, el certificado de minusvalía, para que pueda ser tomado en consideración a efectos del cálculo de la renta de arrendamiento de la vivienda de protección oficial.

Cierre: 16/12/2013

2. Departamento de Salud: 3 casos.

Expediente: 13/262

Materia: Salud. Acceso a historial clínico.

Tipo: Recomendación y falta de colaboración.

Queja: El acceso no autorizado a sus historias clínicas por parte de un médico de empresa que a su vez es funcionario del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Cierre: 14/11/2013

Expediente: 12/1205

Materia: Salud. Prestaciones farmacéuticas. Copago.

Tipo: Petición de informe.

Queja: La imposibilidad de asumir la aportación económica del 40% del coste de los medicamentos que le recetan para las dolencias que padece, al carecer de ingresos propios, y no percibir ninguna prestación económica de las Administraciones públicas.

Cierre: 21/06/2013

Expediente: 13/73

Materia: Salud. Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos.

Tipo: Petición de informe.

Queja: La denegación de reintegro de gastos por el desplazamiento desde un hospital de Sevilla al que había sido derivada por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a Pamplona, al haber fallecido la paciente en dicho hospital.

Cierre: 04/11/2013

3. Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales: 1 caso.

Expediente: 12/468

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas. Derecho a la información.

Tipo: Petición de informe.

Queja: La disconformidad con la información facilitada por el Departamento de Cultura, Turismo, y Relaciones Institucionales de Gobierno de Navarra, en relación a la extinción de la beca de formación que mantenía con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Cierre: 10/04/2013

4. Ayuntamiento de Burlada: 1 caso, si bien el más grave, como se comprueba en el epígrafe siguiente.

Expediente: 13/579

Materia: Servicios públicos. Responsabilidad patrimonial.

Tipo: Petición de informe. Requerimiento expediente administrativo.

Queja: La denegación del Ayuntamiento de Burlada de indemnización por daños sufridos como consecuencia de caída en la vía pública, por el mal estado de ésta.

Pendiente de cierre.

5. Ayuntamiento de Tudela: 3 casos.

Expediente: 13/374

Materia: Urbanismo.

Tipo: Petición de informe.

Queja: Determinadas actuaciones que afectan al uso y disposición de un local de cafetería y de un local de carpintería, de los que es titular.

Cierre: 24/01/2014

Expediente: 12/1221

Materia: Servicios Públicos.

Tipo: Petición de informe.

Queja: Las discrepancias entre el Ayuntamiento de Tudela y la empresa adjudicataria del servicio de alumbrado público, de los semáforos y de las instalaciones de calefacción de los edificios municipales.

Cierre: 7/08/2013

Expediente: 12/990

Materia: Urbanismo. Gestión urbanística.

Tipo: Sugerencia.

Queja: La disconformidad con la parcela resultante adjudicada en un procedimiento de reparcelación del Ayuntamiento de Tudela.

Cierre: 10/04/2013

6. Concejo de Osácar: 1 caso.

Expediente: 12/1190

Materia: Garantías de derechos. Derecho a obtener una respuesta.

Tipo: Recomendación.

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

Cierre: 19/09/2013

7. Ayuntamiento de Cadreita: 1 caso.

Expediente: 12/1174

Materia: Medio Ambiente. Contaminación acústica.

Tipo: Recomendaciones y recordatorios de deberes legales.

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

Cierre: 30/09/2013

8. Ayuntamiento de Andosilla: 3 casos.

Expediente: 13/172

Materia: Funcionamiento de entidades locales.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: La denegación de un certificado de empadronamiento por el Ayuntamiento de Andosilla porque los vecinos de su inmueble no se encuentran al corriente de pagos con el Ayuntamiento.

Cierre: 1/07/2013

Expediente: 12/1248

Materia: Funcionamiento de entidades locales.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: La denegación de certificados de empadronamiento por el Ayuntamiento de Andosilla a aquellos solicitantes que no se encuentran al corriente de pagos con el Ayuntamiento,

Cierre: 1/07/2013

Expediente: 12/1249

Materia: Garantías de derechos.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

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

Cierre: 1/07/2013

9. Ayuntamiento de Mendigorría: 1 caso.

Expediente: 12/955

Materia: Hacienda. Tributos Locales.

Tipo: Sugerencia.

Queja: La superficie atribuida por el Ayuntamiento de Mendigorría a una parcela, así como la cuantía de contribución urbana que se gira por la misma.

Cierre: 10/04/2013

10. Ayuntamiento de Urdazubi/Urdax: 1 caso.

Expediente: 13/362 (12/1031)

Materia: Funcionamiento de entidades locales.

Tipo: Recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencia.

Queja: Falta de contestación a una solicitud de documentación relativa a la aprobación de las Cuentas Generales de 2010, y falta de publicación de los acuerdos municipales:

Cierre: 24/10/2013

11. Ayuntamiento de Etxarri Aranatz: 1 caso

Expediente: 13/93

Materia: Salud.

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación.

Queja: Falta de actuación del Ayuntamiento ante las reiteradas denuncias presentadas por el autor de la queja por las

deficiencias sanitarias existentes en un establecimiento de venta minorista de productos de alimentación.

Cierre: 16/12/2013

Estos casos han sido incluidos en el Registro de Entidades No Colaboradoras con la institución, creado por Resolución, 43/2007, de 9 de noviembre, del Defensor del Pueblo de Navarra (Boletín Oficial del Parlamento número 34, de 30 de noviembre de 2007), con mención expresa de las Administraciones públicas no colaboradoras.

6.4. MENCIÓN A LAS AUTORIDADES HOSTILES CON LA INSTITUCIÓN Y ENTORPECEDORAS DE LA LABOR INVESTIGADORA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

En el año 2013, ha habido una Administración que se ha negado de forma persistente a remitir la información solicitada, como es su deber legal, realizando unilateralmente interpretaciones de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, para excusar su mala actitud colaboradora.

Por ello, el Defensor del Pueblo emitió la siguiente Resolución:

"RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2014, del Defensor del Pueblo de Navarra, por la que se califica de hostil y entorpecedora la actitud negativa del señor don Juan Carlos González Muñoz, Alcalde de Burlada, y se destaca tal calificación en el informe anual de la institución al Parlamento de Navarra, correspondiente a 2013, sin perjuicio de otros medios de publicidad.

El artículo 24. 2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, dispone que la actitud

negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores responsables, al envío del informe inicial o documentación solicitados al acceso a éstos, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra.

El número 3 del mismo precepto legal establece 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.

El artículo 31 de la misma Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone 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, 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 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.

En el expediente de queja número 13/579, iniciado con motivo del escrito presentado en esta institución por la señora [...] frente al Ayuntamiento de Burlada, por el archivo de una solicitud de responsabilidad patrimonial que había presentado ante el mismo por caída en la vía pública, el Defensor del Pueblo de Navarra ha requerido al Alcalde de Burlada por escrito hasta en cuatro ocasiones (11 de septiembre de 2013, 24 de octubre de 2013, 20 de diciembre de 2013 y 20 de enero de 2014) y en otra más de forma oral (8 de enero de 2014, además de otra llamada el 27 de enero de 2014, no contestada), el envío del informe inicial a que se refiere el artículo 24.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, así como, en tres ocasiones, la

remisión de una copia del expediente administrativo relativo a la actuación del Ayuntamiento de Burlada respecto de la petición de indemnización.

El Alcalde de Burlada se ha negado de forma persistente a la remisión de dicho informe respecto de la petición de la autora de la queja, así como a la remisión del expediente administrativo, dilatando indebidamente el envío hasta en tanto no recayera resolución del Tribunal Administrativo de Navarra.

Solo una vez que el Tribunal Administrativo de Navarra ha resuelto, es cuando, en fecha 5 de febrero de 2014 (es decir, casi cinco meses después), el Alcalde de Burlada ha remitido la documentación administrativa requerida, lo que supone imponer de facto el criterio de la autoridad administrativa objeto de control en contra de lo dispuesto en el artículo 23.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, desconociendo las funciones de control de esta institución sobre la actividad del Ayuntamiento de Burlada.

Con su conducta, el Alcalde ha obstaculizado la labor investigadora del Defensor del Pueblo de Navarra como alto comisionado del Parlamento de Navarra para la defensa de los derechos constitucionales de los ciudadanos, facultado para la supervisión de la actividad de las entidades locales de Navarra (artículo 1 de la citada Ley Foral), y ha desconocido de forma consciente que la Ley garantiza la independencia del Defensor, que este no recibe instrucciones de otras autoridades, y que el desempeño de las funciones de esta institución se realiza con autonomía y según su criterio (artículo 5).

Además, el Alcalde de Burlada ha incumplido de forma consciente y deliberada el deber legal que, como autoridad administrativa, le impone el artículo 26 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, de auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de Navarra en sus investigaciones e inspecciones, así como que no se puede negar al Defensor del Pueblo el acceso a ningún expediente o

documentación administrativa o que se encuentre relacionada con el objeto de la investigación.

Por todo lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra,

RESUELVO:

1º. Recordar al Alcalde de Burlada su deber legal de colaborar, con carácter preferente y urgente, en las investigaciones e inspecciones que realice el Defensor del Pueblo de Navarra respecto de la actividad administrativa del Ayuntamiento de Burlada y sus organismos dependientes, debiendo, a tal efecto, remitir al Defensor del Pueblo de Navarra la información inicial y documentación que este le requiera en los plazos legales establecidos, sin dilaciones indebidas y sin establecer de forma unilateral pautas en beneficio particular del órgano supervisado que atenten a la autonomía y libertad de criterio del alto comisionado parlamentario para la defensa de los derechos de los ciudadanos o le impidan el acceso a la información y documentación administrativa.

2º. Declarar, de acuerdo con los artículos 24 y 31 de la Ley Foral, hostil y entorpecedora de las funciones del Defensor del Pueblo de Navarra la actitud del Alcalde de Burlada, don Juan Carlos González Muñoz, con su negativa y dilación indebida al envío del informe inicial o documentación solicitados por la institución, así como por la persistencia en dicha actitud.

3º. Destacar tal calificación de hostil, negativa y falta de la debida colaboración, en el informe anual de la institución correspondiente a 2013, que se presentará al Parlamento de Navarra.

4º. Hacer pública esta Resolución e incluir la calificación de la actitud como hostil y entorpecedora en el Registro público de

Entidades No Colaboradoras con el Defensor del Pueblo de Navarra, sin perjuicio de cualesquiera otros medios de publicidad que se puedan considerar oportunos.

5º. Notificar esta Resolución al Alcalde de Burlada y a la autora de la queja, a los efectos oportunos.

Conforme al artículo 35.4 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, se señala que contra las decisiones del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, no cabe interponer recurso alguno.

Pamplona, 11 de febrero de 2014".

CAPÍTULO 7

LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

7

La relación directa de la institución con los ciudadanos y con la sociedad civil.

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

7.1.1. Datos generales.

Dentro de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, existe la denominada "oficina de atención ciudadana". No es una unidad orgánica dentro de la estructura de la institución, sino un área funcional, encargada de atender a los ciudadanos en primera instancia y, en particular, de ofrecerles información, orientación y, en su caso, asesoramiento sobre el modo de ejercer sus derechos de una forma mejor y más eficaz.

La Oficina de Atención Ciudadana recibe las consultas y visitas de los ciudadanos, en las que estos les exponen sus problemas de muy diversa índole. La información que nos suministra la oficina permite conocer a fondo cuáles son los problemas que más acucian a los ciudadanos que viven en Navarra, abundando, como podrá verse, los de claro componente o manifestación social y económica.

En 2013, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a 1.217 consultas.

De estas, 1.193 fueron individuales. El resto (24) se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con personalidad jurídica o grupos organizados de personas.

En el 55,62% de las consultas, la formulación de la consulta fue realizada personal y directamente en la misma oficina (677), lo que acredita el carácter presencial y de atención directa que los ciudadanos prefieren y la naturaleza de servicio público que se presta con inmediatez y en el terreno de forma especializada.

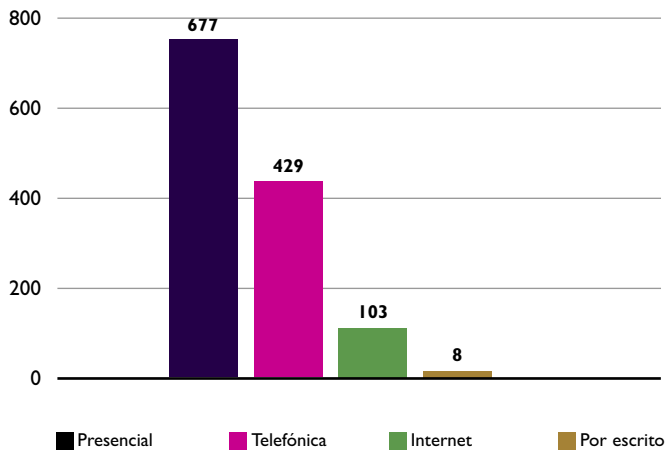
En un 35,25% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (429), buscando con ello el contacto personal.

Tan solo un 8,46% de las consultas se hizo a través de internet (103).

El uso del correo postal ordinario se reduce a un 0,66%.

Por tanto, el contacto directo entre quien formula la consulta y da la respuesta, es decir, la suma entre la forma presencial y la telefónica se eleva a casi el 91% de los casos.

Tipos de consulta



7.1.2. Listado de consultas por materias.

Las consultas tuvieron por objeto distintos asuntos. El listado elaborado por la institución para describir estas materias objeto de consulto da el siguiente resultado:

MATERIAS	Nº CONSULTAS	%
Bienestar social	162	13,31%
Consumo	91	7,48%
Educación y enseñanza	88	7,23%
Vivienda	88	7,23%
Justicia	78	6,41%
Sanidad	74	6,08%
Hacienda	70	5,75%
Acceso al empleo público	62	5,09%
Garantías de los ciudadanos	60	4,93%
Seguridad Social	49	4,03%
Medio ambiente	48	3,94%
Funcionamiento de entidades locales	45	3,70%
Función pública	41	3,37%
Seguridad ciudadana	32	2,63%
Trabajo	29	2,38%
Urbanismo	26	2,14%
Servicios públicos	23	1,89%
Tráfico	23	1,89%
Extranjería	18	1,48%
Agricultura	10	0,82%
Obras públicas	9	0,74%
Euskera	6	0,49%
Deporte	5	0,41%
Industria	2	0,16%
Juventud	2	0,16%
Turismo	2	0,16%
Cultura	1	0,08%
Varios (principalmente, temas privados)	73	6,00%
TOTAL	**1.217**	**100,0%**

Como se puede ver, el mayor número de consultas versó sobre asuntos sociales o bienestar social (un 13,31% de las formuladas). Le siguen las materias de consumo (7,48% de las formuladas) y las de educación (un 7,23% de las formuladas).

7.1.3. Desglose de las consultas.

El contenido principal de las consultas por las materias fue el siguiente:

A) Bienestar social:

En personas mayores, predominaron las consultas sobre ingresos y condiciones de estancia en centros residenciales, así como sobre las ayudas a la dependencia.

En discapacidad, la mayor parte de consultas se centraron en temas de accesibilidad y también en las ayudas a la dependencia para las personas con discapacidad.

En menores de edad, la gran mayoría de consultas se refirieron a supuestos casos de desprotección de menores y de maltrato.

En exclusión social, la mayor parte de consultas se centraron en las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social, especialmente, en la denegación o retraso de la Renta de Inclusión Social o de su renovación.

En el área de igualdad de la mujer o de apoyo a la familia, la mayor parte de las consultas que se formularon fueron relativas a las ayudas sobre la conciliación de la vida familiar y laboral, y en concreto, a las relativas a la denegación de las ayudas a la excedencia por segundo y tercer hijo.

B) Consumo:

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los consumidores, fundamentalmente frente a compañías de telefonía, electricidad y gas, así como los mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos e intereses.

C) Educación:

El mayor número de consultas se refirió a:

- Los criterios de concesión de las becas y ayudas al estudio y a las enseñanzas universitarias.

- Problemas de diversa índole que genera la convivencia escolar.

- A la admisión en el ciclo de 0 a 3 años y a los precios de este servicio.

D) Vivienda:

La mayor parte de las consultas versó sobre:

- Las ayudas para viviendas de protección oficial, en especial los problemas que plantean la minoración y la denegación de las subvenciones que se venían percibiendo en años anteriores.

- Los procesos de adjudicación que dificultaban a los ciudadanos el acceso a la vivienda, en régimen de propiedad o de alquiler.

- Las ayudas para el alquiler social de viviendas de protección oficial.

- Los problemas relacionados con el impago de la renta de las viviendas, principalmente de la renta de alquiler social, y los desahucios.

E) Justicia:

Los principales asuntos objeto de consulta se centraron en:

- La actuación profesional de abogados y diferentes colegios profesionales.

- Los retrasos y denegaciones de inscripción en el Registro Civil.

- La dificultad y otros problemas para obtener la asistencia jurídica gratuita.

- Las dilaciones en los procesos judiciales y en la ejecución de sentencias.

E) Sanidad:

El mayor número de consultas se refirieron a:

- Las demoras en la atención sanitaria especializada (las listas de espera).

- Las reclamaciones por la asistencia sanitaria recibida, solicitando información de los cauces existentes para interponerlas.

- La atención médica recibida en casos particulares.

- El copago introducido y a abonar en las prestaciones farmacéuticas.

F) Hacienda:

El mayor número de consultas versó sobre los tributos del Gobierno de Navarra, en especial sobre el Impuesto de la Renta sobre las personas Físicas.

Así, en cuanto a este último impuesto, las consultas trataron sobre:

- Solicitudes de reintegros por cantidades indebidamente desgravadas o por errores cometidos en la declaración del impuesto.

- El aumento de los tramos del impuesto.

Otras consultas fueron sobre:

- La imposibilidad de hacer frente al pago de las deudas con Hacienda.

- Las solicitudes de fraccionamiento de deudas tributarias.

- Informaciones consideradas erróneas de la inspección de Hacienda

- La ejecución de embargos realizados por deudas con Hacienda

- Los impuestos a abonar en la venta de inmuebles.

También hubo distintas consultas sobre los impuestos locales, las tasas establecidas y los precios cobrados por las entidades locales.

G) Acceso al empleo público:

Como se ha explicado en apartados anteriores, en este informe de este año se ha entendido que informa mejor la separación de la anterior materia de "función pública", que englobaba todo, en dos grandes bloques, por razón del asunto y del sujeto que lo formula. Uno de estos dos bloques es el de "acceso al empleo público", en el que se reflejan los asuntos que plantean los ciudadanos que

no son funcionarios públicos, pero que aspiran a acceder por los medios legales establecidos a un empleo público en condiciones de igualdad y de oportunidad con otros. El otro bloque, que se denomina "función pública" y que se describe más adelante, recoge todos aquellos asuntos que plantean las personas que están empleadas al servicio de las Administraciones públicas de Navarra o de sus organismos y entidades, sea en relación estatutaria de funcionario público, sea mediante una relación laboral.

En el caso del acceso al empleo público, la mayor parte de consultas versaron sobre:

- Los requisitos exigidos para participar en diferentes convocatorias de ingreso aprobadas por las Administraciones Públicas de Navarra.

- Presuntas irregularidades habidas en los procesos de selección de convocatorias para el acceso al empleo público, tanto en procesos de oposición como en contratación temporal.

H) Garantías de los ciudadanos:

Denominamos bajo este epígrafe todas aquellas consultas que nos formulan los ciudadanos y que tienen por objeto cuestiones que se refieren a los derechos de estos a la información pública, la transparencia de la actividad pública, el derecho a recibir una respuesta de la Administración pública o el derecho a un trato cortés, entre otros similares.

Las consultas más numerosas se refirieron a:

- El deber de las Administraciones públicas de responder las solicitudes, las instancias o los recursos administrativos presentados por los ciudadanos, así como a informarse de cuáles son los plazos establecidos por la Ley para ello.

- El alcance y el modo de ejercer el derecho a la información a la que puedan tener acceso los ciudadanos por obrar la documentación en poder de la Administración pública a la que se dirigen.

- El derecho de los ciudadanos a recibir una atención adecuada y respetuosa por parte de los empleados de las Administraciones públicas.

I) Seguridad Social:

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- La disconformidad con el reconocimiento o la denegación del derecho a prestaciones públicas de este sistema público protector.

- La exigencia de reintegro por parte de la Seguridad Social de prestaciones percibidas, que se consideran, por esta, indebidamente abonadas por falta de cumplimiento de requisitos.

- La disconformidad de los ciudadanos evaluados con la declaración, calificación o grado dado en los procesos de incapacidad.

J) Medio ambiente:

El mayor número de consultas se refirió a:

- La contaminación acústica, en particular por los ruidos que padecen los ciudadanos en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas que podrían superar el nivel máximo de ruido permitido en la legislación foral (bajeras de jóvenes, bares, fábricas, etcétera).

- Las estaciones de telefonía móvil y sus peligros para la salud humana.

K) Funcionamiento de las entidades locales:

La mayor parte de las consultas versó sobre cuestiones de procedimiento y régimen jurídico relacionadas con:

- La convocatoria y la celebración de sesiones plenarias.

- Los acuerdos adoptados por las entidades locales.

- El derecho de acceso e información sobre los acuerdos tomados por las entidades locales y las actas y otros documentos en poder de éstas.

L) Función pública:

Las consultas versaron sobre:

- El estado del recurso de inconstitucionalidad interpuesto por la supresión de la paga extraordinaria de diciembre de 2012 de los funcionarios públicos.

- Reclamaciones de cantidades adeudas por la Administración por días trabajados en contratos temporales.

- Liquidaciones de los complementos de productividad.

- El reconocimiento de premios de antigüedad.

- Problemas surgidos por supuestos tratos inadecuados recibidos en el trabajo.

- Las competencias concretas de puestos de trabajo al servicio de la Administración.

- Los derechos a la conciliación de la vida laboral y familiar.

- Los derechos a la reducción de jornada.

M) Seguridad ciudadana:

Las consultas versaron sobre:

- La legalidad de algunas actuaciones policiales.

- Los trámites para la expedición del DNI y pasaporte.

- La Administración penitenciaria y el régimen de derechos de personas sometidas a la legislación penitenciaria.

N) Trabajo:

La gran mayoría de las consultas se refirieron fundamentalmente a:

- Los requisitos para obtener ayudas al desempleo o al empleo.

- Beneficios fiscales en contratación de personas con discapacidad.

- Imposición de multas por obstrucciones a labores inspectores.

- Solicitud de prórrogas de bajas laborales.

- Sanciones por tener a personas empleadas sin contrato y sin dar de alta en la Seguridad Social.

Ñ) Urbanismo:

Los ciudadanos solicitaron información sobre:

- La protección de la legalidad urbanística, en especial, sobre denuncias y sanciones por construcciones supuestamente ilegales.

- Aprobaciones del planeamiento urbanístico que afectaban a sus intereses.

O) Servicios públicos:

Las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- Los procedimientos para exigir responsabilidad patrimonial derivados de actuaciones de las Administraciones públicas en relación a obras públicas y servicios.

- La prestación de servicios mínimos obligatorios en caso de huelga.

- Tendidos de alta tensión instalados en finca particular.

- obre la caducidad y utilidad de tarjeta ciudadana.

- El mal estado de la tubería de conducción de agua.

P) Tráfico:

La gran mayoría de las consultas se plantearon sobre:

- Sobre distintos aspectos del procedimiento sancionador seguido por infracciones a la Ley de Tráfico y Seguridad Vial y las notificaciones de las sanciones (cómputo de plazos, fase de alegaciones, posibilidad de recursos etc.).

- La disconformidad con los hechos que originaron la sanción de tráfico.

- Cómo fraccionar el pago de multas de tráfico.

- La imposición de multas por no tener actualizada la ITV, ni el contrato de seguro.

- Las tasas de las zonas de aparcamiento restringido de Pamplona.

Q) Extranjería:

Destacaron las consultas sobre:

- Los trámites necesarios para la obtención de permisos de residencia y trabajo.

- La convalidación de matrimonios con personas extranjeras o celebrados en el extranjero.

R) Agricultura:

Las consultas se formularon sobre:

- Cuál es y determinaciones del régimen legal de los aprovechamientos de bienes comunales.

- Desacuerdos con las condiciones establecidas en convenios de regantes.

- Los requisitos exigidos para la instalación de explotaciones agrarias y forestales y, en especial, sobre las ayudas a ellas.

S) Obras públicas:

Destacaron las consultas sobre la obligación de la Administración competentes de conservar y mantener en buen estado las vías públicas y los caminos públicos.

T) Euskera:

Las consultas versaron sobre:

- La edición de impresos, folletos y material divulgativo por el Ayuntamiento de Pamplona únicamente en castellano.

- La imposibilidad de recibir atención en euskera en dependencias administrativas.

- La rotulación de vías urbanas y carteles indicadores de carácter oficial únicamente en castellano.

U) Consultas jurídico-privadas:

Un importante número de consultas se refieren a materias de naturaleza jurídico-privado, si bien predominaron las consultas referidas a:

- Problemas, abusos, deficientes gestiones, etcétera, de las entidades bancarias.

- Las inscripciones en registros de deudores morosos.

- Problemas sobre comunidades de propietarios.

- Asuntos entre vecinos colindantes.

- Asuntos de convivencia entre vecinos de una misma localidad.

7.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL.

Durante el año 2013, el Defensor del Pueblo de Navarra, personalmente o representado por sus asesores, mantuvo contacto con varias entidades representativas de intereses sociales y profesionales y con diversos colectivos de personas.

Entre estas entidades o colectivos, cabe mencionar las siguientes:

Agrupación profesional de Policía Municipal de Pamplona.
Asociación ADENI.
Asociación Alumbra.
Asociación de vecinos "Aupa Garinoain".
Asociación Burlataenea.
Asociación de Funcionarios Públicos de las Administraciones Públicas de Navarra (AFAPNA).
Asociación Jubilados en Marcha.
Asociación de vecinos de San Jorge-Sanduzelai.
Autovía del Camino S.A.
Asociación para la Defensa de la Función Pública Aragonesa.
BEHATOKIA – Fundación Observatorio de derechos lingüísticos.
Colegio Oficial de Dentistas.
Ecologistas en acción.
Fundación Luz del Mundo.
GURELUR – Fondo Navarro para la Protección del Medio Natural.
Korrika.
Médicos del Mundo.
Plataforma de defensa animal.
Plataforma en defensa de la Renta Básica.
Plataforma por la Salud Pública de Navarra.
Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social.
Sindicato ANPE.
Sindicato Médico de Navarra.
Sindicato de Policías Municipales de España (Delegación de Navarra).
SOS Bebés robados.
SOS Racismo Navarra.
SPA-Sindicato del Personal Administrativo de las Instituciones Públicas de Navarra.

CAPÍTULO 8

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

8

8.1. LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA UTILIDAD Y EFICACIA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

En 2013, al igual que en años anteriores, la institución solicitó la opinión de los ciudadanos y ciudadanas sobre el funcionamiento de la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra.

La valoración se realiza mediante el cumplimiento de una encuesta anónima enviada a las personas usuarias de la institución en el momento en que se les comunica el resultado finalmente obtenido tras la tramitación de su queja, es decir, en el momento de cierre de la queja. De este modo, cuando estos responden a las preguntas del cuestionario, disponen de información completa y suficiente sobre el efecto que ha tenido la intervención de la institución en la solución de su problema.

La encuesta consta de nueve preguntas, que los ciudadanos valoran de cero a diez en cada una de ellas.

El número de encuestas recibidas en 2013 fue de 136, recibidas desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2013. Como se ha dicho, todas las respuestas son anónimas. En ningún caso, las respuestas en blanco superaron el 7% en ninguna de las preguntas.

En el conjunto, puede destacarse que los ciudadanos valoran con un 8 o más –sobre un total de 10- el funcionamiento de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en sus problemas.

Así, al ser preguntados sobre qué nota global pondrían a la intervención de la institución en relación a su problema concreto en una escala de 0 a 10, el 76% de los ciudadanos dan una puntuación situada entre 8 y 10. Solo un 6% suspende la intervención de la institución. La proporción positiva es de 12 a 1.

0	6	4%
1	2	1%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	1%
5	4	3%
6	7	5%
7	10	7%
8	19	14%
9	31	23%
10	49	36%
(en blanco)	6	4%
TOTAL	**136**	**100%**

En cuanto a si consideran útil la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en la resolución de los problemas, un 72% de los encuestados la considera *bastante* o *muy útil*. Solo un 22% la valora como *poco* o *muy poco útil*. Nadie la ha puntuado como inútil. La proporción positiva aquí es de más de 3 a 1.

1. Sí, la considero muy útil	58	43%
2. Sí, la considero bastante útil	38	29%
3. No, la considero poco útil	16	12%
4. No, la considero muy poco útil	14	10%
5. Totalmente inútil	0	0%
(en blanco)	9	7%
TOTAL	**136**	**100%**

Preguntados si recomendarían a otras personas acudir a la institución, un 87% de los ciudadanos contesta afirmativamente, mientras que solo un 7% no lo haría. La proporción positiva alcanza casi el 12 a 1.

1. Sí	118	87%
2. No	10	7%
En última instacia	0	0%
No por ahora	0	0%
(en blanco)	8	6%
TOTAL	**136**	**100%**

Asimismo, el 75% de los encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *completamente de acuerdo* con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo de Navarra respecto a su queja, frente a un 13% que está *de acuerdo parcialmente*. Solo un 3% está *en desacuerdo*, y un 7% *completamente en desacuerdo*.

1. Completamente de acuerdo	62	46%
2. De acuerdo	39	29%
3. De acuerdo, en parte	17	13%
4. En desacuerdo	4	3%
5. Completamente en desacuerdo	9	7%
(en blanco)	5	4%
TOTAL	**136**	**100%**

Ante la pregunta de cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso, para el 78% de las personas que realizaron la encuesta el tiempo fue entre *razonable* y *muy corto*. Solo para un 20% el tiempo transcurrido fue largo (13%) o *muy largo* (7%). La proporción positiva se sitúa casi en el 4 a 1.

1. Muy largo	9	7%
2. Largo	18	13%
3. Razonable	73	54%
4. Corto	25	18%
5. Muy corto	8	6%
(en blanco)	3	2%
TOTAL	**136**	**100%**

Los datos analizados indican que los ciudadanos han tenido conocimiento de la institución mayoritariamente por los medios de comunicación (29%) o porque ya tenían experiencia de otros contactos (22%). Otras formas de conocimiento han sido a través de familiares y conocidos (18%); o el consejo de alguna Administración (11%). Un 18% alegó otras fuentes de conocimiento (conocimiento por estudios o por su profesión, etcétera).

1. A través de familiares o conocidos	24	18%
2. Ya tenía experiencia de otros contactos	30	22%
3. Por consejo de alguna Administración	15	11%
4. Por los medios de comunicación (prensa, radio, televisión...)	40	29%
5. Otros	24	18%
(en blanco)	3	2%
TOTAL	**136**	**100%**

También se pregunta a los encuestados su valoración de la atención personal prestada por la oficina de atención ciudadana del Defensor del Pueblo de Navarra. Un 94% califican la atención como *buena* o *muy buena*. Este es el porcentaje más alto de satisfacción alcanzado entre los aspectos sometidos a evaluación.

1. Muy buena	93	68%
2. Buena	36	26%
3. Regular	2	1%
4. Mala	1	1%
5. Muy mala	2	1%
(en blanco)	2	1%
TOTAL	**136**	**100%**

La valoración de la información recibida desde la institución también está bien considerada por los ciudadanos: un 89% la considera *buena* o *muy buena*. La proporción positiva es de 11 a 1.

1. Muy buena	82	60%
2. Buena	39	29%
3. Regular	7	5%
4. Mala	2	1%
5. Muy mala	2	1%
(en blanco)	4	3%
TOTAL	**136**	**100%**

Los escritos enviados por la institución a quienes han utilizado sus servicios se consideran *claros* o *muy claros* para el 76%, y *comprensibles* para un 15%.

1. Muy claros	63	46%
2. Claros	41	30%
3. Comprensibles	21	15%
4. Poco claros	4	3%
5. Nada claros	3	2%
(en blanco)	4	3%
TOTAL	**136**	**100%**

8.2. PLAZOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS.

En este epígrafe se reflejan los tiempos medios de tramitación de las quejas en el año 2013. Estos plazos han sido los siguientes:

TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (en días)	2013
Desde el inicio hasta el acuse de recibo al ciudadano	1,5
Desde inicio hasta la admisión a trámite de la queja	6,1
Desde el inicio hasta el cierre de la queja	83,2
Número de quejas gestionadas	**1.168**

Como puede verse, el tiempo medio de tramitación de una queja es de 83,2 días. Ha de tenerse en cuenta que este plazo depende en una gran parte de los asuntos del tiempo de respuesta de la Administración a la que se recabe su informe o la respuesta a la recomendación o sugerencia dada, por lo que el plazo completo es mayor o menor según la eficiencia de las Administraciones supervisadas.

CAPÍTULO 9

ANEXO.

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2013

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

9

ANEXO. Liquidación del presupuesto de la institución correspondiente a 2013.

El artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, al definir el contenido del informe anual a presentar al Parlamento de Navarra, dispone que "*el informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la institución en el período que corresponda*".

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2013, cabe destacar lo siguiente:

1. El proyecto de Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2013 fue rechazado por el Pleno del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el día 22 de noviembre de 2012, por lo que, conforme a lo establecido en la Ley Foral 13/2007, de 4 de abril, de Hacienda Pública, quedó automáticamente prorrogada la Ley Foral 19/2011, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2012.

2. Los créditos iniciales del presupuesto prorrogado fueron 822.059,03 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo o consolidado.

3. Las obligaciones reconocidas netas han sido 680.888,64 euros, lo que supone **un grado de ejecución del 82,83%** respecto del presupuesto consolidado.

4. A pesar de la prórroga presupuestaria, los fondos solicitados al Gobierno de Navarra para el funcionamiento de la institución durante el ejercicio 2013, han sido solicitados atendiendo a las cifras establecidas en el proyecto de Presupuesto de la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra para el ejercicio 2013, aprobado mediante acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el día 15 de octubre de 2012, cuyos importes son inferiores a los que resultarían de la prórroga presupuestaria. Por ello, los derechos reconocidos netos durante 2013 ascienden a 780.251,12 euros, lo que supone **un grado de realización del 94,91%**.

5. De las magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que arroja un superávit de 99.362,48 euros.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2013, clasificados en gastos por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), son los siguientes:

Tipo de operación	Créditos definitivos	Obligaciones reconocidas	% Ejecución
Operaciones corrientes	782.259,03	659.601,66	84,32%
Operaciones de capital	39.800,00	39.292,37	98,72%
TOTALES	822.059,03	698.894,03	85,02%

A continuación, se muestra el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

A) Estado de gastos

Se presentan, relacionadas por capítulos económicos de gastos, las previsiones presupuestarias, las obligaciones reconocidas netas y el porcentaje de ejecución correspondientes al ejercicio 2013:

CAPÍTULOS	OBLIGACIONES		
	PREVISIONES	RECONOCIDAS NETAS	EJECUCIÓN (%)
1 Gastos de personal	503.559,03	459.491,63	91,25%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	24.,952,80	153.645,27	62,98%
4 Transferencias corrientes	34.747,20	33.379,20	96,06%
6 Inversiones reales	39.500,00	34.372,54	87,02%
7 Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
TOTAL	822.059,03	680.888,64	82,83%

B) Estado de ingresos

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos pone de manifiesto que estos proceden, fundamentalmente, de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral, ya que representan el 99,95% del total de los ingresos del ejercicio.

CAPÍTULOS	DERECHOS		
	PREVISIONES	RECONOCIDOS NETOS	EJECUCIÓN (%)
3 Tasas y otros ingresos	100,00	0,00	0,00%
4 Transferencias corrientes	781.150,00	742.700,00	95,08%
5 Ingresos patrimoniales	1.009,03	351,12	34,80%
7 Transferencias de capital	39.525,60	37.200,00	94,12%
8 Activos financieros	174,40	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
TOTAL	822.059,03	780.251,12	94,91%

En el cuadro siguiente, se observa la evolución presupuestaria de la institución desde 2007:

	Ppto. inicial	Variación anual	Ppto. definitivo	Variación anual	Gasto real	Variación anual
2007	1.247.358,19		1.350.479,77		1.149.066,30	
2008	1.239.759,41	-0,61%	1.241.730,42	-8,05%	978.136,63	-14,88%
2009	1.240.633,04	0,07%	1.240.633,04	-0,09%	1.032.259,79	5,53%
2010	1.240.120,05	-0,04%	1.240.982,25	0,03%	955.971,50	-7,39%
2011	1.176.885,80	-5,10%	1.176.885,80	-5,16%	932.784,17	-2,43%
2012	822.059,03	-30,15%	822.059,03	-30,15%	698.894,03	-25,07%
2013	822.059,03	0,00%	822.059,03	0,00%	680.888,64	-2,58%
Variación 2013/2007		**-34,10%**		**-39,13%**		**-40,74%**

Observando la evolución del gasto real, se constata el esfuerzo continuo de la institución por reducir su coste ejercicio tras ejercicio, hasta haber sido su gasto real (680.888, 64 euros) en 2013, un 50,42% del presupuesto definitivo de 2007 (1.350.479,77 euros), que es el que se encontró aprobado el actual titular cuando tomó posesión del cargo en ese año.

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa