INFORME ANUAL 2019

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

INFORME ANUAL

2019

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Título: Informe Anual 2019
Edita: Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra
© Abril de 2020
Diseño y maquetación: Carlos Fernández Prego

ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO 9

CAPÍTULO II. QUEJAS 27

2.1. DATOS GENERALES. 27

2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS. 28

2.3. QUEJAS ADMITIDAS. 35

2.4. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA O A OTROS ALTOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS. 36

2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES. 36

2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS. 37

2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. 40

2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS. ÍNDICE DE EFICIENCIA. 45

2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS. 46

CAPÍTULO III. ACTUACIONES DE OFICIO 205

3.1. DATOS GENERALES. 205

3.2. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES EN 2019. 208

3.2.1. Protección de menores extranjeros no acompañados (MENA). 208

3.2.2. Falta de profesionales de pediatría. 225

3.2.3. Inobservancia por la Agencia Estatal de Administración Tributaria de la cooficialidad lingüística. 227

3.2.4. Listas de espera en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. 234

3.2.5. Problemas de seguridad vial en la travesía de Azagra. 237

3.2.6. Esperas excesivas para realizar la Inspección Técnica de Vehículos (ITV). 239

3.2.7. Incumplimiento de objetivos en la emisión de gases de efecto invernadero. 241

3.2.8. Declaración de emergencia climática. 243

3.2.9. Carteles LGTBI fóbicos en el II Ensanche de Pamplona-Iruña. 244

3.2.10. Atención de los servicios de urgencias en zonas rurales. 245

3.2.11. Acoso a hijos de Guardias Civiles en un centro escolar de Bera. 248

3.2.12. Dificultades para expedir licencias de fútbol a menores nacidos en el extranjero. 250

3.2.13. Interrupción de los servicios de telefonía e internet en Petilla de Aragón. 253

3.3. XXXIV JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO. 256

3.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA. 259

3.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas. 259

3.4.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años. 269

3.4.3. Sugerencias. 274

CAPÍTULO IV. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 277
4.1. DATOS GENERALES. 277
4.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS. 278
4.2.1. Propuesta para la implantación del sistema de plicas y la separación del turno de promoción interna del de acceso libre en las oposiciones a Bombero. 278
4.2.2. Propuesta para la modificación de los requisitos físicos mínimos de las pruebas de acceso a puesto de Policía Foral, de tal forma que se sean iguales para hombres y mujeres. 280
4.2.3. Propuesta para la ampliación de los horarios de apertura de las bibliotecas públicas de Navarra durante los meses de verano. 283
4.2.4. Propuesta sobre la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica a vehículos de personas con discapacidad. 285
4.2.5. Propuesta relativa a la modificación del método de cálculo de la prestación por desempleo. 289

CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES 291
5.1. INTRODUCCIÓN 291
5.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES. 291
5.2.1. Acceso a un empleo público. 291
5.2.2. Agricultura y ganadería. 296
5.2.3. Bienestar social. 297
5.2.4. Bienes de las administraciones públicas. 308
5.2.5. Comercio y consumo. 309
5.2.6. Cultura. 310
5.2.7. Deporte. 311
5.2.8. Educación. 312
5.2.9. Euskera. 318
5.2.10. Función pública. 320
5.2.11. Hacienda pública. 331
5.2.12. Industria. 336
5.2.13. Justicia. 337
5.2.14. Medio ambiente. 337
5.2.15. Memoria histórica. 342
5.2.16. Protección de datos. 342
5.2.17. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas. 342
5.2.18. Sanidad. 345
5.2.19. Seguridad ciudadana. 349
5.2.20. Servicios públicos. 350
5.2.21. Trabajo 353
5.2.22. Tráfico y seguridad vial. 353
5.2.23. Transparencia y participación ciudadana. 358
5.2.24. Urbanismo. 358

índice

5.2.25. Vivienda. 360
5.3. QUEJAS SOLUCIONADAS DURANTE SU TRAMITACIÓN. 365
5.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. 379
5.5. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR MATERIAS. 385

CAPÍTULO VI. INFORMES Y COMPARECENCIAS PARLAMENTARIAS. 387
6.1. INTRODUCCIÓN. 387
6.2. INFORMES. 387
6.2.1. Informe sobre la posible vulneración del derecho fundamental de huelga de la plantilla de la empresa Huerta de Peralta. 387
6.2.2. Informe sobre la posible vulneración de derechos fundamentales de la ciudadanía del vecindario del Casco Viejo de Pamplona con motivo de la intervención de los técnicos de inspección en el inmueble de Marqués de Rozalejo. 387
6.2.3 Informe sobre sobre el número de quejas presentadas en euskera o sobre el euskera por los ciudadanos y ciudadanas, ante el Defensor del Pueblo de Navarra, en los últimos cuatro años. 388
6.3. COMPARECENCIAS. 388
6.3.1. Exposición oral del resumen del Informe anual correspondiente al año 2018 en la Comisión de Régimen Foral. 388
6.3.2. Exposición oral del resumen del Informe Anual correspondiente al año 2019 ante el Pleno del Parlamento de Navarra. 388

CAPÍTULO VII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA 389
7.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN. 389
7.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA O QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA. 390

CAPITULO VIII. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS 393
8.1 LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. LAS CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA. 393
8.1.1. Datos generales. 393
8.1.2. Listado de consultas por materias. 394
8.1.3. Desglose de las consultas. 395
8.1.4. Consultas internas. 404
8.2 CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL 404

CAPÍTULO IX. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA. 407

ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2019 409

capitulo 1

introducción y resumen ejecutivo

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

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

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

De acuerdo con estas dos leyes, y también con otras leyes forales que mencionan al Defensor del Pueblo de Navarra (como las leyes forales de protección de la infancia y la adolescencia, de la transparencia y el gobierno abierto, para la igualdad de las personas LGTBI+...), esta institución desempeña las siguientes funciones:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. El artículo 36.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que el Defensor del Pueblo de Navarra debe dar cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada, en un informe que ha de presentar en el período ordinario de sesiones.

La presentación del informe correspondiente a 2019 permite informar al Parlamento de Navarra de la actividad principal que se ha realizado en la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

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

En cumplimiento de dicho precepto, este informe anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2019.

3. El contenido del informe del año 2019 se desglosa en nueve capítulos.

El capítulo I, que es este, tiene un carácter introductorio, refiere el contenido y estructura del informe y desempeña una función similar a un resumen ejecutivo del conjunto del informe.

El capítulo II ofrece los datos relativos al número y tipo de quejas presentadas, recogiendo los problemas de fondo que plantean los ciudadanos en sus quejas. Se clasifican las quejas por materias, con indicación de las administraciones públicas a las que se dirigen o a las que conciernen, se señala cuál ha sido la intervención de la institución en cada caso concreto, y, en el caso de que se haya formulado un recordatorio de deberes legales, sugerencia o recomendación, la indicación de si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta. El capítulo recoge una valoración general de las resoluciones emitidas por la institución tras las investigaciones practicadas con motivo de estas quejas y el grado de aceptación de las resoluciones.

El capítulo III recoge 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 Derechos Sociales.

En otro punto se relacionan las conclusiones de las XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar los días 15 y 16 de octubre en Sevilla y Tarifa (Cádiz) y que versaron sobre la "Atención a los menores extranjeros no acompañados".

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

El capítulo V recoge, en forma resumida, el texto de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que ha formulado el Defensor del Pueblo de Navarra a las Administraciones o instituciones competentes, como resultado de su actuación supervisora,

tanto con motivo de las quejas y propuestas de los ciudadanos, como de las actuaciones de oficio e informes elaborados. También se menciona si han sido aceptadas o no cada una de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las administraciones públicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido. Se incluye también, por primera vez, un resumen de las quejas cuyo asunto se ha solucionado durante la tramitación con la Administración, puesto que cada vez es mayor el número de quejas que encuentra solución por esta vía.

El capítulo VI menciona los informes elaborados por la institución y las comparecencias del Defensor del Pueblo de Navarra ante el Parlamento de Navarra.

El capítulo VII relaciona las Administraciones públicas de Navarra que no han satisfecho plenamente su deber de colaboración con la institución en casos concretos.

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

El capítulo IX refleja la actividad del Defensor del Pueblo de Navarra en su participación en el Consejo de la Transparencia de Navarra, órgano encargado de velar por la transparencia de las administraciones públicas y de resolver las reclamaciones contra las denegaciones expresas o presuntas de peticiones de la información pública, en virtud de la legislación foral sobre transparencia y acceso a la información pública.

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

4. Durante el año 2019, la actividad de la institución se ha elevado a 2.888 actuaciones.

En esa cifra, se integran:

- Las 1.219 quejas gestionadas (durante el año natural de 2019 se presentaron 1.138 quejas y a estas se suman las quejas cuyos expedientes se encontraban pendientes de cierre en el ejercicio anterior).
- Las 1.625 consultas atendidas.
- Las 20 actuaciones realizadas de oficio por la institución y gestionadas (de ellas, 14 iniciadas en el año 2019).
- Las cinco propuestas de mejora presentadas por los ciudadanos.
- Los tres informes elaborados por la institución, a petición del Parlamento de Navarra.
- Las diez sesiones en el Consejo de la Transparencia de Navarra.
- Las cinco ponencias presentadas en el Consejo de la Transparencia de Navarra sobre reclamaciones de los ciudadanos por la negativa a sus solicitudes de acceso a la información en poder de las administraciones públicas de Navarra.
- La participación en las XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, sobre la atención pública a los menores extranjeros no acompañados.

Los datos que se reflejan lo son a 31 de diciembre de 2019.

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

Esta supervisión se ha traducido en 775 investigaciones sobre las administraciones públicas: 752, con motivo de las quejas (el número de quejas investigadas se eleva a 816); diecisiete, con ocasión de las actuaciones de oficio; cuatro, con motivo de las propuestas ciudadanas; y dos, con motivo de los informes realizados a solicitud del Parlamento de Navarra.

Dicha supervisión ha dado lugar a 348 resoluciones, que contienen 213 recomendaciones, 71 recordatorios de deberes legales, 100 sugerencias y 20 sugerencias normativas, que la institución ha hecho llegar a las administraciones e instituciones como resultado de sus investigaciones o actuaciones. Es decir, la tarea de supervisión de la actividad administrativa se ha concretado en 404 decisiones puestas en conocimiento de tales administraciones e instituciones, para una mejor defensa de los derechos de los ciudadanos o para un mejor funcionamiento de los servicios públicos.

6. Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora de los ciudadanos, presentadas en 2019, se han dirigido o acercado a la institución un total calculado de 6.683 personas.

Solo tras las quejas presentadas se encuentran 3.057 personas que han solicitado del Defensor del Pueblo de Navarra su intervención.

Tras las consultas, la cifra de personas es de 3.621 que se han dirigido para obtener información acerca de los derechos que les asisten, la mejor manera de ejercerlos o para informarse sobre la legalidad de la actividad administrativa.

Y tras las propuestas de mejora se encuentran cinco personas.

7. El contenido de las 1.138 quejas recibidas en 2019 pone de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas.

En orden descendente de mayor a menor, las diez materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en 2019 han sido las de: función pública, educación, bienestar social, acceso a un empleo público, hacienda, tráfico, medio ambiente, vivienda, sanidad y euskera.

8. Por lo que se refiere a la primera de las materias, función pública, se presentaron 216 quejas. Entre ellas, cabe mencionar:

- 119 quejas relacionadas con las retribuciones de los empleados púbicos. Entre ellas, se encuentran las quejas que mostraban la disconformidad con la falta de reconocimiento de determinados complementos a algunos funcionarios públicos (complementos retributivos, ayudas familiares, abono de dietas derivadas de la realización de guardias médicas, etcétera). Asimismo, destacan 25 quejas presentadas por un sindicato de funcionarios públicos, en representación de varios docentes, porque el Departamento de Educación no les contestaba a las solicitudes de abono de los salarios correspondientes al periodo de verano de varios cursos escolares, o las 47 quejas presentadas por la demora en resolver los recursos de alzada interpuestos en relación con sus solicitudes previas de abono de los salarios correspondientes al periodo de verano de varios cursos escolares. Tres quejas fueron presentadas por funcionarios de entidades locales a los que no se les reconocía el complemento específico regulado en la Ley Foral de las Policías de Navarra.

- 33 quejas por cuestiones sobre vacaciones, licencias y permisos, entre ellas siete quejas relacionadas con el permiso de paternidad, bien por la denegación del permiso adicional o bien por que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra únicamente permite el disfrute de forma ininterrumpida, en tanto no se lleve a cabo el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 6/2019, de 7 de febrero, a diferencia de lo que se prevé en la normativa estatal, que contempla su disfrute fraccionado. Otra queja se presentó por un sindicato, porque, con motivo de las elecciones generales al

Congreso de los Diputados y al Senado, celebradas el 28 de abril de 2019, la Dirección de Profesionales del Complejo Hospitalario de Navarra, emitió unas instrucciones que establecían que el personal saliente de guardia a las 8:00 horas del domingo prolongaría la guardia hasta las 12:00 horas, con la finalidad de permitir el ejercicio del derecho al sufragio de aquel personal que comenzaba su guardia a las 8:00 horas de dicho domingo de elecciones. El sindicato manifestó su disconformidad con que el personal realizara una jornada de 28 horas, por encima del límite máximo legalmente establecido, y con el hecho de que las horas adicionales realizadas por dicho personal se retribuyeran en concepto de guardia y no de productividad extraordinaria.

- Otras dos quejas se presentaron por una asociación profesional de policías y por un sindicato de policías acerca de las consecuencias que pudieran derivarse de la aplicación de la Ley Foral 16/2019, de 26 de marzo de 2019, de reconocimiento y reparación de las víctimas por actos de motivación política provocados por grupos de extrema derecha o funcionarios públicos. Exponían que dicha ley posibilita la investigación, a través de un procedimiento administrativo, de hechos que no se encuentran penalmente prescritos, produciéndose una invasión del ámbito judicial. Y añadían que tampoco articula medio alguno para llevar a cabo con garantías el derecho al honor, a la tutela judicial efectiva y a la presunción de inocencia, de terceras personas, quienes, además, tienen la obligación de colaborar con la Comisión de Reconocimiento y Reparación.

- Otras quejas fueron presentadas por determinados colectivos de funcionarios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, porque consideraban que no se les estaba dando el mismo trato que a otros grupos profesionales. En concreto, una de las quejas fue presentada por técnicos de enfermería ("técnicos en cuidados auxiliares de enfermería", "técnicos sanitarios" o similares denominaciones), porque, a su juicio, no se impulsan las disposiciones necesarias para dotarlos de la carrera profesional, en contraste con lo previsto para otros colectivos de personal sanitario, y que no se promueven medidas de mejora profesional del citado colectivo (encuadramiento, categoría, etcétera). Asimismo, varios cuidadores de un centro adscrito a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas formularon una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, les dispensaban un trato discriminatorio con respecto a los cuidadores del Departamento de Educación, por su falta de encuadramiento en el nivel C. Otra queja se presentó porque el Departamento de Desarrollo Económico no procedía a la revisión y actualización de las funciones asignadas al personal vigilante de carreteras, que datan de 1986, así como de la normativa de aplicación al puesto. Exponía que, a pesar de ser un colectivo encuadrado en el nivel C y tener la consideración de agentes de la autoridad, al igual que el personal del Guardería Forestal y de la Policía Foral de Navarra, no recibe la misma consideración.

9. En segundo lugar se sitúan las quejas referentes a educación, con 157 quejas.

- 102 quejas se refieren a las instalaciones escolares. Destacan las cien quejas presentadas por la necesidad de que se proceda al cerramiento lateral del patio de un colegio público de la localidad de Orkoien, o la presentada por varias familias porque el Departamento de Educación y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no proceden a ejecutar labores de reforma ante las inadecuadas instalaciones y el ambiente físico tan degradado que presenta un colegio público. En esta última, las familias denunciaban el deficiente aislamiento de la cubierta, de la fachada y de las

ventanas, con recurrentes goteras que requieren de reparaciones periódicas y que generan inestabilidad térmica, la falta de cerramiento de la pista polideportiva que no protege de las inclemencias meteorológicas, el pequeño comedor en la sala que hace las veces de salón de actos, así como el mobiliario deportivo obsoleto con canastas y porterías deterioradas y oxidadas.

- 22 quejas se relacionan con la admisión a centros en el segundo ciclo de educación infantil, en educación primaria y secundaria. Cuatro de ellas, se formularon porque la Comisión de Escolarización había denegado sus solicitudes de cambio de centro escolar. Otra queja se presentó por diez familias que residían en Lerín y que solicitaban que el Departamento de Educación procediese a contestar a una petición presentada, referente a la matriculación de sus hijos e hijas y al transporte escolar en el IES de San Adrián. Asimismo, 26 familias presentaron una queja porque el Departamento de Educación había inadmitido a sus hijos e hijas en 1º de la ESO en un colegio concertado de Tudela y porque no accedía a la implantación de una línea adicional, pese al elevado número de no admitidos. Otra queja refería que la configuración actual del criterio de proximidad entre el domicilio del alumno y el centro escolar provoca la existencia de resultados injustos, poco equitativos o ilógicos, por lo que proponía su sustitución por un modo más progresivo de valorar la proximidad.

- Seis quejas se relacionaban con la educación secundaria, bachiller y la formación profesional. Entre ellas, cuatro se presentaron por varios ciudadanos de Tudela, porque el Departamento de Educación, pese a haber comenzado el curso escolar, aún no había cubierto dos plazas docentes, con el grave perjuicio para el alumnado.

- Cinco quejas versaron sobre el primer ciclo de educación infantil (0-3 años). Una de ellas mostraba la disconformidad con la tarifa superior a abonar por la matriculación de un hijo en una escuela infantil en una localidad distinta a la de residencia; Otra expresaba los problemas que había tenido con la documentación presentada para la admisión de su hijo en una escuela infantil de Tudela, por un error en la gestión de la misma. La tercera denunciaba que la escuela infantil de Pamplona-Iruña le había dado de baja a su hija porque, debido a su grave precariedad económica, no había podido pagar algún recibo. La cuarta queja manifestaba que la escuela infantil le cobraba por su hija una cuota mensual superior a la del curso pasado y superior a la que debería abonar con motivo de la discapacidad de otra hija.

- Cuatro quejas pusieron de manifiesto situaciones de acoso escolar. En una de ellas, una ciudadana se quejaba del archivo de una inspección iniciada con motivo de una agresión física a su hijo por una profesora. En otra, un ciudadano consideraba que los centros escolares en los que estuvo matriculado no activaron los protocolos establecidos frente a la situación de acoso escolar que sufrió. Otros dos ciudadanos presentaron una queja porque no se había activado el protocolo establecido para erradicar las agresiones de tipo sexual sufridas por sus hijas de ocho años en el comedor del colegio por parte de otro alumno. Y, por último, una ciudadana se dirigió a la institución por el trato inadecuado que su hija y sus compañeros y compañeras de clase recibían de su profesora.

- Otras tres quejas se refirieron a los estudios universitarios. En una, se exponía que la Universidad Pública de Navarra no le había convalidado un título en Lengua de Signos Española para poder obtener el título de grado en enfermería. Otra se presentó porque la Universidad Nacional de Educación a Distancia

(UNED) tiene fijada una tasa de expedición de títulos oficiales que consideraba excesiva. Y otra, denunciaba irregularidades en la adjudicación de una beca de la Universidad Pública de Navarra para el desarrollo de una tesis doctoral.

- Dos quejas versaron sobre el procedimiento seguido para la implantación de la jornada escolar; una de ellas por considerar excesivo que se exija una mayoría cualificada, cuando, para asuntos de mayor calado, se requiere mayoría simple o absoluta.

- Otras dos quejas se refreían a la atención dispensada a dos alumnos con necesidades educativas especiales. Una de ellas aludía a la falta medios necesarios para el cuidado de hijos en los campamentos de convivencia.

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

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

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

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

- Otras diez quejas se relacionaban con las becas, ayudas y premios extraordinarios de educación secundaria y de bachillerato. Dos de ellas mostraban su disconformidad con

que únicamente se exima del pago de los precios públicos por servicios académicos en el primer curso, a aquellos alumnos y alumnas que hayan obtenido el premio extraordinario de bachillerato y cursen estudios superiores en un centro público de la Comunidad Foral. Consideraban discriminatorio que se prive de la ayuda a los premiados que libremente eligen cursar sus estudios fuera de Navarra y, a mayor abundamiento, a quienes se ven obligados a trasladarse por no existir en Navarra una oferta formativa y pública completa.

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

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

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

11. En cuarto lugar se sitúan las quejas referentes a la materia que clasificamos como "acceso a un empleo público", con 70 quejas. Aquí se recogen las quejas que presentan los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad.

Del total, 56 quejas se refieren a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, doce se refieren a las entidades locales de Navarra y otras dos a la Universidad Pública de Navarra.

- Destacan las quejas relacionadas con el llamamiento a la contratación temporal, en las que varios ciudadanos manifiestan su pesar porque, ante la falta de atención de una llamada telefónica, se procede a cubrir las plazas con otros aspirantes.

- Varias quejas ponen de manifiesto los problemas que padecen las personas con discapacidad para el acceso al empleo público, bien por la falta de adaptación de los exámenes o del tiempo para la realizar las pruebas de la oposición, bien por su exclusión de las convocatorias, bien por la demora del Equipo de Valoración y Orientación (EVO) en realizar los informes de aptitud. Otra queja denunciaba la falta de reserva de un cupo de puestos de trabajo para quienes tienen reconocida una discapacidad cognitiva.

- Una queja se refería a la falta de reserva mínima del dos por cien del empleo público para las mujeres víctimas de violencia de género.

- Otras quejas mostraban su disconformidad con el sistema de selección utilizado en determinadas convocatorias: en unos casos porque el sistema era de oposición, sin valorarse

los méritos, y en otros, por ser el de concurso-oposición.

- También se han presentado quejas por la fecha fijada para la realización de las pruebas, por el contenido de las pruebas y por la calificación de las mismas.

- Otras dos quejas mostraban su disconformidad con el requisito de tener la nacionalidad española para acceder a determinados puestos de trabajo.

12. En quinto término se sitúan las quejas referentes a Hacienda, con 69 quejas.

Por lo que atañe a la Hacienda Foral de Navarra, son mayoría las quejas que versan sobre el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Destacan las quejas presentadas por ciudadanos disconformes por poder practicarse determinadas deducciones o reducciones: deducción por inversión en vivienda habitual, deducción fiscal por alquiler de vivienda habitual, deducción de las cantidades satisfechas por las cotizaciones a la Seguridad Social de la trabajadora que han contratado para el cuidado de un familiar con un grado de discapacidad del 65%. Otra de las quejas mostraba la disconformidad con que la Hacienda Foral de Navarra considere como incremento patrimonial las donaciones lucrativas.

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

Otra de las quejas se presentó porque el Departamento de Economía y Hacienda había impuesto una sanción a una ciudadana por presentar fuera de plazo el modelo 720 informativo de bienes y derechos en el extranjero. La ciudadana consideraba que no debía ser sancionada porque había presentado el referido modelo informativo sin que mediara requerimiento de la administración. Asimismo, aludía a la existencia de pronunciamientos del Tribunal Económico-Administrativo Central, contrarios a la imposición de sanciones por parte de la administración tributaria por el retraso de los contribuyentes en presentar el modelo informativo 720.

Tres quejas versaron sobre al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Una de ellas se quejaba de no poder beneficiarse de descuentos en el pago de unas sanciones si procedía a la presentación de recursos o reclamaciones administrativas. Otra exponía que, debido a un error informático, no se le había notificado correctamente una propuesta de liquidación del impuesto. Y, en otra, un ciudadano se oponía a los expedientes sancionadores que se le habían incoado, derivados de la falta de presentación de las declaraciones de IVA, por cuanto su último empleo había sido por cuenta ajena en el año 2004 y nunca había estado domiciliado en Navarra.

Dos quejas guardaban relación con el Impuesto sobre Trasmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. En una, se mostraba su disconformidad con tener que pagar este impuesto tras la disolución de la sociedad de gananciales, ya que los bienes que se le había adjudicado superaban el 50% del valor de los bienes del patrimonio de dicha sociedad. Otra queja se presentó porque la Hacienda Tributaria de Navarra no le permitía la aplicación del tipo reducido del impuesto de transmisiones patrimoniales por la vivienda que había adquirido.

Otra de las quejas mostró su disconformidad con tener que presentar obligatoriamente por vía telemática la declaración del Impuesto sobre el Patrimonio. Manifestaba las dificultades que se encontraba debido a su avanzada edad y criticaba que nadie de la oficina de Ha-

cienda le hubiera asistido personalmente en la elaboración de dicha declaración.

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

Otras tres quejas se presentaron por tres ciudadanos a los cuales sus ayuntamientos, como consecuencia de deudas tributarias, habían procedido a practicar embargos en sus cuentas bancarias sin respetarse el límite inembargable legalmente establecido.

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

Otras dos quejas se relacionaban con el Impuesto de Actividades Económicas: en una empresa de comercialización de energía eléctrica solicitaba, que en tanto no se apruebe una modificación legislativa del Impuesto de Actividades Económicas (IAE) que determine una nueva tarifa para las actividades de comercialización de electricidad, estas deberían incluirse en el epígrafe correspondiente a las actividades de distribución. De esta forma, estas empresas evitarían la práctica actual de tener que satisfacer la cuota de dicho impuesto en cada municipio en el que tengan por lo menos un cliente. En otra de las quejas, una ciudadana mostraba su disconformidad con que un Ayuntamiento no procedía a tramitar la baja del Registro del Impuesto sobre Actividades Económicas de dos negocios que regentaba, cuya actividad cesó en el año 2008.

13. En sexto lugar figuran las quejas relativas a tráfico y seguridad vial, con 61 quejas.

- 15 de ellas afectan a la ordenación del tráfico y seguridad vial. Destacan cinco quejas en las que se pone de manifiesto la falta de adopción de medidas por parte de las administraciones correspondientes ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la actual configuración y el deficiente estado de determinados puntos viarios: una curva en la localidad de Orkoien muy pronunciada, la inexistencia de pasos de peatones elevados en la intersección de la avenida Gipuzkoa con la calle Santos Ochandategui de Pamplona-Iruña, la existencia de vegetación adyacente que impide la correcta visibilidad en una vía de la competencia del ayuntamiento de Baztan, la falta de adopción de medidas de control de tráfico en el cruce de la calle Artica con la avenida Marcelo Celayeta de Pamplona-Iruña, o la excesiva circulación de vehículos a velocidades muy elevadas por la localidad de Cizur Menor.

También pueden destacarse dos quejas presentadas por ciudadanos a los que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no les contesta sus solicitudes de autorización para acceder a una calle con circulación restringida.

- Otras 25 quejas mostraban la disconformidad de los ciudadanos con sanciones de tráfico y actuaciones de la grúa. Al igual que en años anteriores, destacan las quejas presentadas por ciudadanos disconformes con las multas y la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal de la zona de estacionamiento restringido o limitado de Pamplona-Iruña y con las excesivas tasas que deben satisfacer para poder recuperar su vehículo.

- Otras 14 quejas se centraban en la Inspección Técnica de Vehículos (ITV). Todas ellas ponían de manifiesto las largas esperas y colapsos que se produjeron, con los consiguientes perjuicios para los ciudadanos afectados. Proponían, para corregir la situación denunciada, medidas como el incremento de licencias, el aumento de personal o la implantación de un sistema de citas previas.

14. En séptima posición aparece la materia de medio ambiente, con 59 quejas.

- Continúan predominando las quejas relacionadas con los ruidos por actividades de diversa índole, que llegan hasta 27 quejas, y, en especial, las molestias que padecen algunos ciudadanos en sus domicilios por ruidos que provienen de: bajeras de jóvenes, locutorios, negocios de hostelería, fábricas, paradas de autobuses urbanos, vecinos del mismo edifico o locales municipales donde se realizan diversas actividades.

- Diez quejas están relacionadas con las licencias de actividades clasificadas: bien porque la administración no procede a inspeccionar determinadas actividades que pudieran estar incumpliendo las condiciones de la licencia, bien porque se les ha denegado dicha licencia, bien por la tasa que se le ha cobrado a un ciudadano por la publicación de una autorización ambiental integrada en el Boletín Oficial de Navarra

- Nueve quejas se han presentado por la denegación de la información ambiental o por la demora de diferentes administraciones en facilitar la misma.

- Otras nueve quejas se refieren a la recogida de residuos, bien por la ubicación de los contenedores de residuos, bien por la acumulación de residuos fuera de los contenedores, bien el ruido que genera el servicio de recogida de basuras nocturno.

15. En octavo lugar se sitúa la materia de vivienda, con 58 quejas.

- Catorce quejas se presentaron por la falta de adjudicación de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento, a pesar de llevar los ciudadanos varios años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida y de su situación económica, personal o familiar. La mayoría de estas quejas pone de manifiesto la existencia de un problema de escasez de viviendas protegidas en régimen de alquiler en la Comarca de Pamplona, especialmente. Esta escasez ha sido reconocida por el Departamento competente en materia de vivienda con ocasión del análisis de las quejas o de actuaciones de oficio tramitadas por esta institución.

- Nueve quejas guardaban relación con las ayudas públicas a la compra y arrendamiento de vivienda. De ellas cuatro se referían al programa EMANZIPA, en su mayoría por la falta de abono de alguna mensualidad por parte de la Administración, y otra al programa DAVID.

- También seis ciudadanos formularon quejas frente al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña por la falta de concesión de una vivienda de emergencia habitacional.

- Otras seis quejas se presentaron por la falta de reparación, por parte de la Administración propietaria, de los desperfectos existentes en viviendas protegidas.

16. La novena posición la ocupa la materia de sanidad, con 50 quejas.

Destacan las quejas relacionadas con las listas de espera (sobre todo en la especialidad de traumatología y rehabilitación), la queja presentada por la falta de una unidad especializada en fatiga crónica en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a diferencia de otras comunidades autónomas, la queja presentada por la falta de un especialista en pediatría en el centro de salud de Etxarri Aranatz desde hace dos años, o la demora de quince días en el otorgamiento de citas previas en el centro de salud de La Milagrosa, en Pamplona-Iruña.

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

Cinco quejas más se refieren a las prestaciones sanitarias y al reintegro de gastos, donde se encuentran tres quejas presentadas por mujeres solteras a las que se les ha denegado la técnica de fecundación in vitro, por considerarse una prestación excluida de la cartera de servicios. Las autoras de las quejan ven este tratamiento como el que tiene mayor porcentaje de éxito para poder ser madres y se sienten discriminadas respecto a otras mujeres con diferentes preferencias o situaciones personales.

Cinco quejas se relacionaron con la historia clínica y la información sanitaria; otras dos con las prestaciones farmacéuticas; y otra con el servicio de transporte sanitario.

17. En décimo lugar se sitúa la materia de euskera, con 29 quejas.

Gran parte de las quejas se refieren a la valoración del euskera en los procedimientos de selección de personal convocados por la Administración de la Comunidad Foral y por las entidades locales, porque no se otorga valoración alguna al conocimiento del euskera, mientras que sí se otorga al conocimiento de lenguas extranjeras en la zona no vascófona, o porque se valora menos el euskera que estas, o por no haberse determinado expresamente, en la valoración de méritos de los aspirantes, en lo que se refiere al acceso a puestos de trabajo de la zona no vascófona, la puntuación por conocimiento de euskera, haciéndose una referencia genérica a la normativa aplicable a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en la materia (al Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre).

Otras dos quejas se presentaron por remisión de los programas de detección del cáncer de colon y del cáncer de mama únicamente en castellano, pese a haber solicitado los ciudadanos que se les remitieran en euskera o en bilingüe.

También se presentaron quejas porque, en la nueva imagen corporativa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, estando redactada en forma bilingüe, el euskera aparece en la parte derecha, o porque este Ayuntamiento no implanta un sistema de voz en euskera en el ascensor del Civivox del Ensanche y en el del aparcamiento subterráneo de la calle Olite, o porque la empresa municipal gestora de las instalaciones deportivas de Orkoien ha abierto perfiles en redes sociales donde utiliza solamente el castellano, o porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar, en el programa de fiestas de 2019 de Gorraiz, no ha utilizado el euskera,

Otra de las quejas se presentó por una ciudadana que consideraba que las Administraciones públicas de Navarra, al valorar el conocimiento del euskera en las convocatorias de empleo público y, más concretamente, en aquellas para acceder a puestos ligados a los cuerpos y fuerzas de seguridad de la Comunidad Foral de Navarra, generan un desequilibrio entre aspirantes, discriminando a los no vascoparlantes. La ciudadana afirmaba no tener malestar con el idioma, sino con las vías por las que su fomento se está efectuando, pues en tanto no fuera obligatorio su aprendizaje en las escuelas, no debería ser objeto de ventaja en una oposición.

Otra ciudadana manifestaba su disconformidad con el hecho de que Departamento de Cultura, Deporte y Juventud le hubiese enviado una comunicación redactada tanto en castellano, como en euskera, a pesar de que ella se había dirigido en castellano a dicho departamento para pedir el carné joven. Señalaba que, además, en la respuesta, el euskera aparecía en primer lugar, por lo que tuvo que acudir al final del texto para poder entenderlo.

18. Por administraciones destinatarias de las quejas, el 49,6% del total de las quejas presentadas en 2019 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 565 quejas.

Dirigidas a las entidades locales de Navarra y a sus entes dependientes, se presentaron 274 quejas, que representan el 24,1% del total.

144 quejas (el 17,9% del total) hacían referencia a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de alguna entidad local.

Las quejas referidas a la Administración del Estado, se elevaron a 96, lo que representa un 8,4 %.

19. En cuanto al medio utilizado para la interposición de las quejas, la principal vía de presentación es ya la electrónica -por medios telemáticos-, que llega al 54%, bien usándose el correo electrónico, bien los formularios de la página web de la institución.

En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (38%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (8%).

20. De las quejas gestionadas, el 82,4% han sido admitidas a trámite por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano.

83 quejas han sido remitidas al Defensor del Pueblo de España, por versar sobre administraciones del Estado.

Con posterioridad a la admisión, la institución ha investigado 816 quejas.

Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra ha apreciado la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en 561 quejas (es decir, en un 68,8% del número total de quejas investigadas).

21. Con motivo de las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha emitido un total de 335 resoluciones, que comprenden 204 recomendaciones (52,8%), 111 sugerencias (28,8%), 18 de estas normativas (es decir, que sugieren cambios de la normativa en vigor), y 71 recordatorios de deberes legales (18,4%).

Por materias, es función pública la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron (60). Le siguen: bienestar social (42), educación (28), medio ambiente (24), acceso a un empleo público (22), vivienda (22), hacienda (21) y tráfico (21). Sanidad es otra de las materias destacadas, por delante de servicios públicos y responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

22. El grado de aceptación, por las Administraciones públicas, de las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, es del 53,00%.

A este dato, se puede añadir el porcentaje de 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 intervención de la institución en la fase inicial de demanda de información. Con esta suma, el grado de aceptación y solución por las Administraciones públicas de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, se elevaría al 67,16%.

Las administraciones que más aceptaron las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra fueron (de más a menos en atención al porcentaje de aceptación):

- El Departamento de Cultura y Deporte (legislatura 2019-2023).
- El Ayuntamiento de Aranguren (legislatura 2019-2023).
- El Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial (legislatura 2019-2023).
- El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente (legislatura 2019-2023).
- El Ayuntamiento de Tudela (legislatura 2015-2019).
- La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (legislatura 2015-2019).
- El Departamento de Salud (legislatura 2019-2023).

Por el contrario, las administraciones que menos resoluciones aceptaron, fueron (de menos a más en atención al porcentaje de aceptación):

- El Departamento de Economía y Hacienda (legislatura 2019-2023).

- El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia (legislatura 2015-2019).
- El Departamento de Educación (legislatura 2015-2019).
- El Ayuntamiento de Aranguren (legislatura 2015-2019).
- El Ayuntamiento de Tudela ((legislatura 2019-2023).
- El Departamento de Derechos Sociales (legislatura 2019-2023).
- El Departamento de Educación (legislatura 2019-2023).

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

- El Departamento de Educación (legislatura 2015-2019).
- El Departamento de Educación (legislatura 2019-2023).
- El Ayuntamiento de Aranguren (legislatura 2019-2023).
- El Ayuntamiento de Cintruénigo (legislatura 2019-2023).
- El Ayuntamiento de Corella (legislatura 2015-2019).
- El Ayuntamiento de Corella (legislatura 2019-2023).
- El Ayuntamiento de Cortes (legislatura 2019-2023).
- El Ayuntamiento de Estella-Lizarra (2019-2023).
- El Ayuntamiento de la Cendea de Cizur (Legislatura 2019-2023).
- El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña (legislatura 2015-2019).
- El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña (legislatura 2019-2023).
- El Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza (legislatura 2019-2023).
- El Ayuntamiento de Valtierra (legislatura 2019-2023).
- El Ayuntamiento de Villava-Atarrabia (legislatura 2015-2019).
- El Ayuntamiento del Valle de Egués-Eguesibar (legislatura 2015-2019).
- El Ayuntamiento del Valle de Egués-Eguesibar (legislatura 2019-2023).
- El Concejo de Echávarri (legislatura 2015-2019).
- El Concejo de Navascués-Nabaskoze (legislatura 2015-2019).
- La Mancomunidad de la Ribera (legislatura 2015-2019).

24. Durante el año 2019, la institución inició 14 actuaciones de oficio y gestionó un total de 20, puesto que seis iniciadas en 2018 se encontraban sin finalización a 31 de diciembre de 2018.

Se trata de hechos en los que el Defensor del Pueblo de Navarra considera, según criterios de oportunidad, que requieren una investigación o un posicionamiento de la institución en fase inicial, bien mediante una sugerencia a la Administración o al Parlamento de Nava-

rra, bien mediante una petición de actuación al Defensor del Pueblo de España en su ámbito de competencias.

De las 14 actuaciones de oficio, tres versaron sobre sanidad. En concreto, lo hicieron sobre: a) la falta de profesionales de pediatría, b) las listas de espera en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y c) la atención de los servicios de urgencia en zonas rurales.

Otras tres actuaciones de oficio versaron sobre bienestar social. En concreto, lo hicieron sobre: a) la protección de los menores extranjeros no acompañados, b) la colocación de carteles transfóbicos en término de Pamplona-Iruña, y c) la petición de información sobre los menores en situación de desprotección.

Otras dos actuaciones fueron sobre medio ambiente por: a) la contaminación por "gases invernadero"; y b) la declaración de emergencia climática.

Otras actuaciones incidieron sobre el tráfico y la seguridad vial por: a) problemas de seguridad vial en la travesía de Azagra, y b) esperas excesivas para realizar la Inspección Técnica de Vehículos (ITV).

El resto de actuaciones trataron sobre los siguientes asuntos:

- La dificultad para expedir licencias de fútbol a menores extranjeros.
- El posible acoso a hijos de Guardias Civiles en un centro escolar de Bera.
- La observancia de la normativa sobre el uso del euskera por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, a iniciativa del Defensor del Pueblo de España.
- La interrupción de los servicios de telefonía e internet en Petilla de Aragón.

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

- 9 recomendaciones.
- 6 sugerencias.
- Una sugerencia normativa.

De las once actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron nueve, no aceptaron una y otra está pendiente de respuesta.

En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 90% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

El resto de actuaciones de oficio (nueve) han sido gestionadas de la siguiente manera:

- En tres actuaciones, con la respuesta recibida de la Administración, se consideró el asunto en vías de solución.
- En otras tres, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, por considerar el asunto de su competencia.
- En otros dos casos, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas.
- Una de las actuaciones de oficio se encuentra en tramitación y, por tanto, no ha concluido la investigación a la fecha de cierre de este informe.

25. Como en años anteriores, la institución ha valorado la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra en 2019. No se trata de una valoración general o sociológica, sino de una actuación dirigida a comprobar esa situación conforme a las exigencias que a las administraciones públicas de Navarra les impone la Ley Foral

15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

Los datos recabados ponen de manifiesto el incremento de la actividad del sistema de protección de menores, confirmándose la tendencia de los últimos años. El número de menores atendidos por el sistema protección se sitúa en 2.411 menores, significativamente superior al de años anteriores (1.744 menores en 2018 y 1.705 menores en 2017). En diez años, se aprecia en este indicador un alza aproximada al 140%.

El elemento probablemente más destacado en 2019 es la incidencia del programa de atención a menores extranjeros no acompañados, fenómeno común a las distintas comunidades autónomas. La atención a este colectivo ha tenido una relevante repercusión en el conjunto del sistema de protección y en los datos que se ofrecen relativos a menores en situaciones de desamparo y guarda residencial.

En términos globales, se aprecian incrementos importantes en las cifras de declaraciones de menores en desamparo (222 menores, frente a los 144 del año anterior), de menores tutelados (574, en comparación con los 427 del ejercicio anterior), y de menores en situaciones de guarda (1.301, frente a 797 en 2018).

Se confirma la dificultad que viene poniéndose de manifiesto en años anteriores para hacer valer la preferencia legal por la modalidad de acogimiento familiar respecto a la residencial o institucional. El porcentaje de estos últimos acogimientos alcanza el 60,8%.

La institución, como viene haciendo en años precedentes, ve oportuno sugerir que se dote adecuadamente de recursos al sistema de protección de menores, se oriente la intervención a las actividades de prevención y atención temprana en situaciones de riesgo, se procure mejorar en todo lo posible la coordinación de los agentes actuantes en el conjunto del sistema, y se minimicen los casos de institucionalización de menores, potenciando el acogimiento familiar. La institución ve también oportuno que se continúe con los programas de atención a menores extranjeros no acompañados, en colaboración con otras Administraciones públicas competentes.

26. Desde el año 2008, la institución promueve la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos mediante la presentación de propuestas de mejora de tales servicios, que, en algunos casos, incluso se transforman en propuestas de modificación normativa.

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

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado 320 propuestas de mejora.

En 2019 se presentaron cinco, en las que los ciudadanos propusieron que:

- Se implante el sistema de plicas en las sucesivas oposiciones para puestos de trabajo de bombero y para que el turno de promoción interna se celebre de manera separada al de acceso libre.

- Se igualen los requisitos mínimos en las pruebas físicas para el ingreso en la Policía Foral de Navarra para hombres y mujeres.

- Se amplíen los horarios de apertura de las bibliotecas públicas de Navarra durante los meses de verano.

- Se modifique el límite legal de doce caballos fiscales en la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica a vehículos de personas con discapacidad.

- Se modifique el método de cálculo de la prestación por desempleo.

De las cinco propuestas presentadas, cuatro se tramitaron con la Administración competente, con el si-

guiente resultado: dos dieron lugar a la formulación de sendas sugerencias (una de ellas normativa), que fueron aceptadas, y, en las otras dos, no se apreció ninguna vulneración de derechos protegidos por el ordenamiento jurídico. La quinta propuesta, al versar sobre el método de cálculo de la prestación estatal de desempleo, no fue remitida a la Administración, por ser estatal.

27. En 2019, el número de consultas registradas por la oficina de atención ciudadana de la institución ascendió a 1.625 consultas.

Se trata de un área funcional encargada de atender a los ciudadanos y ciudadanas en primera instancia y, en particular, de ofrecerles información, orientación y, en su caso, asesoramiento sobre el modo de ejercer sus derechos de una forma mejor y más eficaz.

Esta oficina de atención ciudadana recibe las consultas y visitas de la ciudadanía, en las que esta expone sus problemas de muy diversa índole. La información que suministra la oficina permite conocer a fondo cuáles son los problemas que más acucian a los ciudadanos y ciudadanas.

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

Le siguen las consultas sobre sobre vivienda, donde destacaron las consultas relacionadas con la dificultad existente en el acceso a la vivienda, los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial, las ayudas para acceder a una vivienda de protección oficial, las referidas a defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial y la existencia de problemas de convivencia entre vecinos.

En tercer lugar, figuran las consultas sobre justicia, que se centraron en la ejecución de sentencias, la disconformidad con la actuación de los abogados, procuradores y colegios profesionales, los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita, la dilación de los procesos judiciales, la falta de acceso a documentación contenida en expedientes judiciales, la disconformidad con la actuación de los registros civiles, en especial, por la denegación de inscripciones en los mismos y el desacuerdo con el fallo judicial y las posibilidades de interposición de recurso.

Asimismo, se formularon, por este orden de mayor a menor, consultas en las materias de: hacienda, educación, consumo, función pública, seguridad social, acceso a un empleo público, sanidad, medio ambiente, urbanismo, tráfico y seguridad vial, seguridad ciudadana, servicios públicos, trabajo, extranjería, responsabilidad patrimonial, transparencia, deporte, agricultura y ganadería, elecciones, obras públicas y protección de datos personales.

28. Durante el año 2019, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró tres informes, que fueron solicitados por la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra.

- Uno, por la posible vulneración del derecho fundamental de huelga de los trabajadores de la empresa Huerta de Peralta.

- Otro, por la posible vulneración de derechos fundamentales de la ciudadanía del vecindario del Casco Viejo de Pamplona con motivo de la intervención de los técnicos de inspección en el inmueble de Marqués de Rozalejo y del cerco montado por la Policía Foral de Navarra.

- El tercero, acerca del número de quejas presentadas en euskera o sobre el euskera por los ciudadanos y ciudadanas, ante el Defensor del Pueblo de Navarra, en los últimos cuatro años.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció en el Parlamento de Navarra en dos ocasiones, con motivo de:

- La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2018 en la Comisión de Régimen Foral.

- La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2018 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

29. Por último, en 2019, la representación del Defensor del Pueblo de Navarra (en este caso, a través de su titular) participó en diez sesiones del Consejo de Transparencia de Navarra y fue ponente de cinco acuerdos adoptados por este Consejo.

El Consejo de Transparencia de Navarra es el órgano de la Comunidad Foral, creado y regulado por las leyes forales sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública, que tiene la misión de: a) velar, con independencia y objetividad, por el cumplimiento, por las administraciones y entidades de Navarra, de las obligaciones legales de publicidad activa, y b) garantizar el derecho de los ciudadanos de acceso a la información pública.

capítulo 2
quejas

2.1. DATOS GENERALES.

Los datos referidos a las quejas presentadas y gestionadas en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2019 son los siguientes:

1. **El número total de quejas presentada**s fue de 1.138.

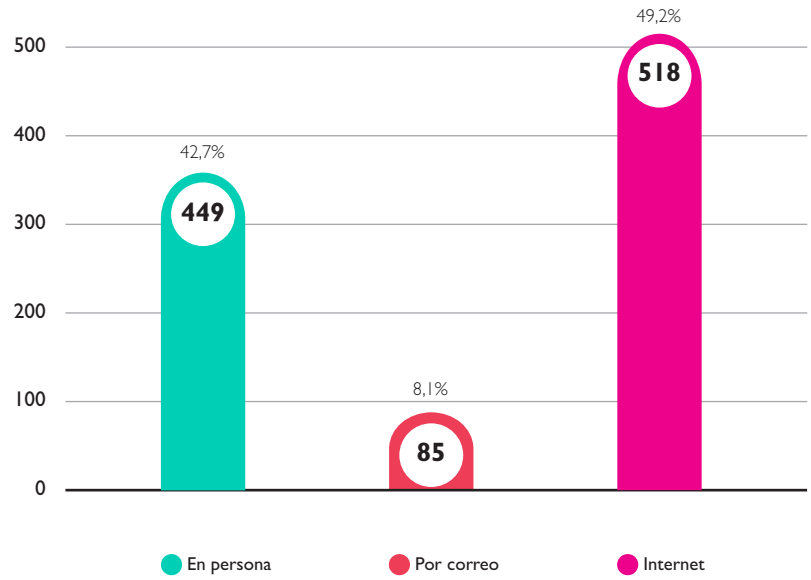
2. **El número total de expedientes de queja gestionados** fue de 1.219.

Hay que señalar que las 1.138 quejas presentadas han dado lugar a 1.039 expedientes de queja, puesto que ha habido un asunto en el que se han presentado cien quejas con igual pretensión (el cerramiento del patio del colegio público Auzalar de Orkoien).

El número total de expedientes de queja gestionados se obtiene de sumar, a los 1.039 expedientes de queja del año, 180 expedientes de queja tramitados de años anteriores, por haber quedado pendientes a 31 de diciembre de 2018.

	2018	2017	22016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Número de quejas presentadas	1.138	1.052	921	830	1.546	2.742	954	1.298	850	929	901	647	447
Número de quejas gestionadas	1.219	1.193	1.121	989	972	1.045	1.168	1.510	1.042	1.151	1.069	779	656

Medio de presentación de las quejas



3. A fecha 31 de diciembre de 2019, quedaron **resueltos** 1.033 expedientes de queja, el 84,7% de los gestionados. Por tanto, a esa fecha quedaron pendientes de resolución 186 expedientes de queja.

4. En cuanto al **medio utilizado para la interposición de las quejas**, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (54%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas pre-

sentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (38%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (8%).

5. El número total de personas que han presentado las quejas o que se encuentra detrás de ellas, sin tener en cuenta a los representados por entidades de carácter social, medio ambiental o de otra índole, ha sido de 3.057 personas.

Como es lógico, el número de quejas no siempre se corresponde con el número de ciudadanos que demandan la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra para proteger sus derechos y libertades públicas. El número de personas que promueven quejas es más alto que el número de quejas en sí.

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

TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (EN DÍAS)	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Desde el inicio hasta el acuse de recibo al ciudadano	1,5	1,1	1,0	1,1	1,3	1,7	1,5	1,9	1,6	1,6	1,8	1,2	2,2
Desde inicio hasta la admisión a trámite de la queja	4,2	4,3	4,9	5,0	7,2	6,7	6,1	8,3	7,8	8,3	11,4	9,2	22,4
Desde el inicio hasta el cierre de la queja	75,3	70,7	88,1	80,3	89,3	77,4	83,2	60,2	82,2	70,5	74,4	66,8	137,0

2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.

Las Administraciones públicas destinatarias de las quejas presentadas en el año 2019 son las siguientes:

ADMINISTRACIONES O ENTIDADES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS	Nº Quejas	%
Foral	565	49,6%
Local	274	24,1%
Foral + Local (*)	144	12,7%
Estatal	96	8,4%
Entidades privadas ajenas a la Administración	19	1,7%
Judicial	9	0,8%
Colegios profesionales	8	0,7%
Universidad Pública de Navarra	7	0,6%
Parlamento de Navarra	4	0,4%
Federaciones deportivas	3	0,3%
Administración autonómica e internacional	1	0,1%
Cámara de Comptos	1	0,1%
Otras / varias	7	0,6%
TOTAL	**1.138**	**100,0%**

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

El mayor número de las quejas presentadas se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 565 quejas, que representan el 49,6% del total.

Referidas a las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 274 quejas, que representan el 24,1% del total.

Se presentaron 144 quejas en relación con la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de alguna entidad local.

Referidas a la actuación de la Administración del Estado se presentaron 96 quejas (8,4% del total).

Las quejas referidas a entidades privadas ajenas a la Administración fueron 19 (1,7%): entidades bancarias, empresas constructoras, de suministro y montaje de muebles, compañías telefónicas, centros de estudios privados, entidades aseguradoras, compañías eléctricas, medios de comunicación, inmobiliarias, ...

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

Referida a la actuación de colegios profesionales, se presentaron ocho quejas (0,7%), tres de las cuales iban dirigidas al Colegio de Abogados de Pamplona, dos al de Tudela y una al de Estella. También se presentaron una sobre la actuación del Colegio Notarial de Navarra y otra sobre la del Colegio Oficial de Enfermería.

En siete quejas, la Administración destinataria fue la Universidad Pública de Navarra (0,6%).

Referida a la actuación del Parlamento de Navarra se presentaron cuatro quejas (0,4%).

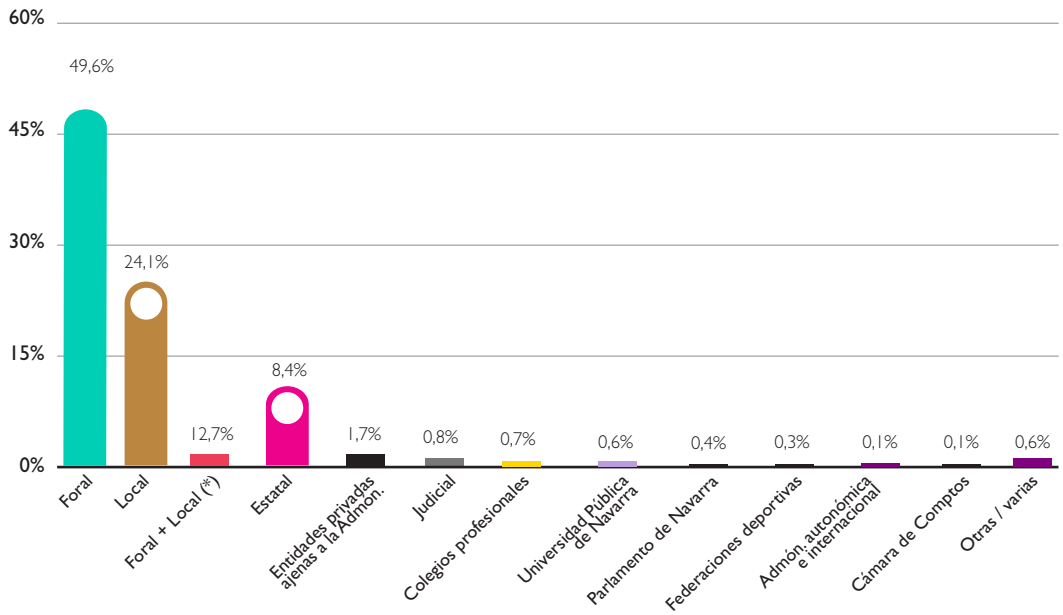
Se presentaron tres quejas sobre la actuación de la Federación Navarra de Fútbol.

En relación con las Administraciones de otras Comunidades Autónomas únicamente se presentó una queja, concretamente referida a Cataluña.

En una queja, la Administración destinataria fue la Cámara de Comptos.

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

Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas



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

DEPARTAMENTOS	Nº quejas	
Educación (legislatura 2019-2023)	102	17,4%
Educación (legislatura 2015-2019)	80	13,6%
Derechos Sociales (legislatura 2015-2019)	59	10,1%
Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia (legislatura 2015-2019)	54	9,2%
Derechos Sociales (legislatura 2019-2023)	45	7,7%
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior (legislatura 2019-2023)	45	7,7%
Salud (legislatura 2015-2019)	42	7,2%
Salud (legislatura 2019-2023)	42	7,2%
Desarrollo Económico (legislatura 2015-2019)	22	3,7%
Economía y Hacienda (legislatura 2019-2023)	21	3,6%
Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos (legislatura 2019-2023)	20	3,4%
Hacienda y Política Financiera (legislatura 2015-2019)	16	2,7%
Desarrollo Económico y Empresarial (legislatura 2019-2023)	8	1,4%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente (legislatura 2019-2023)	8	1,4%
Cultura y Deporte (legislatura 2019-2023)	7	1,2%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local (legislatura 2015-2019)	7	1,2%
Cultura, Deporte y Juventud (legislatura 2015-2019)	6	1,0%
Cohesión Territorial (legislatura 2019-2023)	2	0,3%
Políticas Migratorias y Justicia (legislatura 2019-2023)	1	0,2%
TOTAL	**587**	**100,0%**

En estas 587 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 22 que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

También están incluidas 38 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra, dos que afectan a un departamento y al Defensor del Pueblo de España, dos que afectan a un departamento y a la Federación Navarra de Fútbol, y dos que afectan a uno o más departamentos y a la Administración de Justicia.

Por entidades locales, recibieron cuatro o más quejas los siguientes ayuntamientos:

- Orkoien (legislatura 2015-2019): 102 quejas
- Pamplona-Iruña (legislatura 2019-2023): 74 quejas
- Pamplona-Iruña (legislatura 2015-2019): 20 quejas
- Valle de Egüés-Eguesibar (legislatura 2019-2023): 16 quejas
- Tudela (legislatura 2019-2023): 8 quejas
- Berriozar (legislatura 2019-2023), Burlada-Burlata (legislatura 2015-2019), Estella-Lizarra (legislatura 2019-2023) y Sangüesa-Zangoza (legislatura 2019-2023): 5 quejas cada uno
- Aranguren (legislatura 2019-2023), Cintruénigo (legislatura 2019-2023), Huarte-Uharte (legislatura 2019-2023) y Villava-Atarrabia (legislatura 2019-2023): 4 quejas cada uno

La actuación y gestión de los concejos dio lugar a la presentación de cinco quejas, referida cada una de ellas a un concejo diferente, a excepción del concejo de Navascués-Nabaskoze (legislatura 2015-2019), que recibió dos quejas.

Referidas a la actuación de las Mancomunidades, se presentaron 25 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona la que más quejas ha recibido, 12 quejas, ocho de las cuales referidas a la legislatura 2019-2023.

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

Municipios	
Ablitas (legislatura 2015-2019)	2
Ablitas (legislatura 2019-2023)	2
Allín-Allin (legislatura 2015-2019)	2
Andosilla (legislatura 2019-2023)	1
Ansoáin-Antsoain (legislatura 2015-2019)	1
Ansoáin-Antsoain (legislatura 2019-2023)	1
Aranguren (legislatura 2015-2019)	2
Aranguren (legislatura 2019-2023)	4
Arguedas (legislatura 2019-2023)	1
Artajona (legislatura 2019-2023)	1
Barañáin-Barañain (legislatura 2015-2019)	1
Barañáin-Barañain (legislatura 2019-2023)	1
Baztan (legislatura 2019-2023)	2
Beire (legislatura 2015-2019)	1
Belascoáin (legislatura 2019-2023)	1
Bera (legislatura 2019-2023)	1
Beriáin (legislatura 2019-2023)	1
Berrioplano-Berriobeiti (legislatura 2015-2019)	1
Berrioplano-Berriobeiti (legislatura 2019-2023)	2
Berriozar (legislatura 2019-2023)	5
Bertizarana (legislatura 2019-2023)	2
Buñuel (legislatura 2019-2023)	1
Burlada-Burlata (legislatura 2015-2019)	5
Burlada-Burlata (legislatura 2019-2023)	3

Cabanillas (legislatura 2019-2023)	1
Cadreita (legislatura 2019-2023)	1
Cáseda (legislatura 2019-2023)	3
Castejón (legislatura 2019-2023)	3
Cendea de Olza-Oltza Zendea (legislatura 2019-2023)	1
Cintruénigo (legislatura 2015-2019)	1
Cintruénigo (legislatura 2019-2023)	4
Corella (legislatura 2019-2023)	3
Cortes (legislatura 2015-2019)	1
Cortes (legislatura 2019-2023)	3
Donamaria (legislatura 2019-2023)	1
Eratsun (legislatura 2015-2019)	1
Esparza de Salazar-Espartza Zaraitzu (legislatura 2019-2023)	1
Estella-Lizarra (legislatura 2015-2019)	1
Estella-Lizarra (legislatura 2019-2023)	5
Ezcabarte (legislatura 2019-2023)	1
Fontellas (legislatura 2019-2023)	1
Funes (legislatura 2019-2023)	2
Fustiñana (legislatura 2015-2019)	1
Genevilla (legislatura 2019-2023)	1
Güesa-Gorza (legislatura 2015-2019)	1
Huarte-Uharte (legislatura 2019-2023)	4
Juslapeña (legislatura 2019-2023)	1
Cendea de Cizur (legislatura 2015-2019)	1
Cendea de Cizur (legislatura 2019-2023)	3
Larraga (legislatura 2019-2023)	1
Lekunberri (legislatura 2019-2023)	2
Lesaka (legislatura 2015-2019)	1
Lodosa (legislatura 2019-2023)	1
Marcilla (legislatura 2015-2019)	1
Marcilla (legislatura 2019-2023)	1
Mendavia (legislatura 2019-2023)	1
Monreal-Elo (legislatura 2019-2023)	1
Murillo el Fruto (legislatura 2019-2023)	1

Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) (legislatura 2019-2023)	3
Ochagavía-Otsagabia (legislatura 2015-2019)	2
Olite-Erriberri (legislatura 2019-2023)	3
Orkoien (legislatura 2015-2019)	102
Orkoien (legislatura 2019-2023)	2
Oteiza (legislatura 2019-2023)	1
Pamplona-Iruña (legislatura 2015-2019)	20
Pamplona-Iruña (legislatura 2019-2023)	74
Peralta (legislatura 2019-2023)	1
Petilla de Aragón (legislatura 2019-2023)	1
Pitillas (legislatura 2019-2023)	1
Roncal-Erronkari (legislatura 2015-2019)	1
Sangüesa-Zangoza (legislatura 2015-2019)	1
Sangüesa-Zangoza (legislatura 2019-2023)	5
Sartaguda (legislatura 2015-2019)	1
Tafalla (legislatura 2015-2019)	1
Tudela (legislatura 2015-2019)	1
Tudela (legislatura 2019-2023)	8
Urraúl Bajo (legislatura 2019-2023)	1
Urroz-Villa (legislatura 2019-2023)	1
Valle de Yerri-Deierri (legislatura 2019-2023)	2
Valtierra (legislatura 2019-2023)	1
Villafranca (legislatura 2019-2023)	1
Villava-Atarrabia (legislatura 2015-2019)	2
Villava-Atarrabia (legislatura 2019-2023)	4
Zizur Mayor-Zizur Nagusia (legislatura 2015-2019)	3
Zizur Mayor-Zizur Nagusia (legislatura 2019-2023)	3
Valle de Egüés-Eguesibar (legislatura 2019-2023)	16
Valle de Ollo-Ollaran (legislatura 2015-2019)	1
Valle de Ollo-Ollaran (legislatura 2019-2023)	1
TOTAL	**364**

Concejos	
Arribe Atallu (legislatura 2015-2019)	1
Echávarri (legislatura 2015-2019)	1
Navascués-Nabaskoze (legislatura 2015-2019)	2
Oieregi (legislatura 2019-2023)	1
TOTAL	**5**

Mancomunidades	
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (legislatura 2015-2019)	8
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (legislatura 2019-2023)	4
Mancomunidad de la Ribera (legislatura 2019-2023)	1
Mancomunidad de Mairaga (legislatura 2015-2019)	1
Mancomunidad de Mairaga (legislatura 2019-2023)	1
Mancomunidad de Montejurra (legislatura 2019-2023)	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña (legislatura 2015-2019)	3
Mancomunidad de Sakana (legislatura 2015-2019)	1
Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga (legislatura 2015-2019)	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña (legislatura 2019-2023)	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin (legislatura 2019-2023)	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Olite (legislatura 2015-2019)	1
Mancomunidad de Valdizarbe (legislatura 2015-2019)	1
TOTAL	**25**

TOTAL	**394**

En estas 394 quejas están incluidas 122 que se refieren, simultáneamente, a alguna entidad local de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.

También están incluidas doce quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra y una que afecta a una entidad local y al Defensor del Pueblo de España.

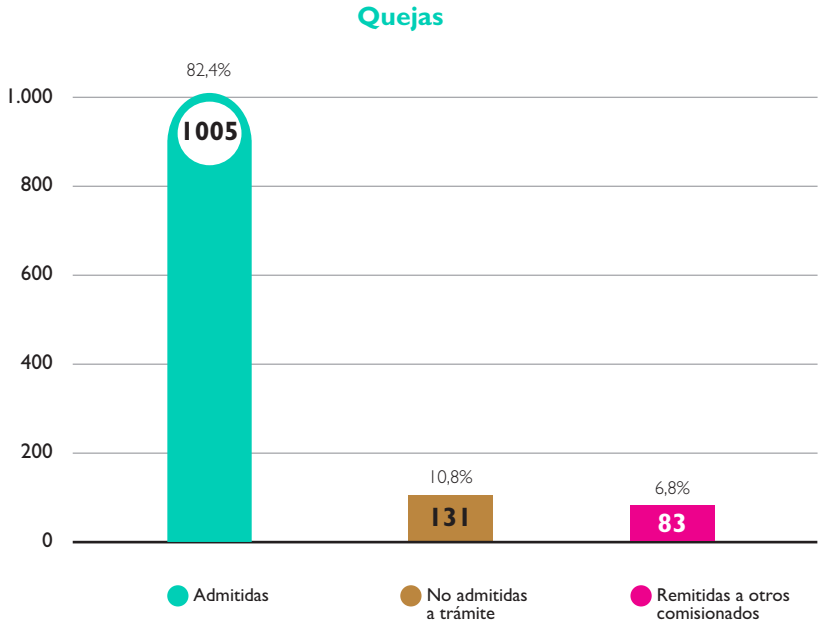
Además, a estas 394 quejas hay que añadir dos que se refieren a las entidades locales de Navarra en general, es decir, sin especificar ninguna entidad local en concreto.

2.3. QUEJAS ADMITIDAS.

Las quejas admitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra para su tramitación fueron 1.005, lo que representa un porcentaje de un 82,4% respecto del total de 1.219 expedientes de queja gestionados.

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

El número de expedientes en que las quejas fueron inadmitidas fue de 131. No obstante, antes de proceder a la inadmisión de una queja, dado el espíritu antiformalista que rige la institución, se ofrecen a los ciudadanos todas las posibilidades que brinda la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, para permitir su tramitación. Aun así en el 10,8% de los expedientes gestionados, no fue posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos.



Las principales causas de inadmisión son:

- No apreciarse a *limine* la existencia de irregularidad (37 casos).
- Considerar que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (25 casos).
- Haber planteado el asunto directamente al Defensor del Pueblo de Navarra sin hacer un previo y necesario planteamiento del mismo a la Administración competente (17 supuestos).
- Tratarse de asuntos de carácter jurídico-privado (6 supuestos).
- Desistir los propios ciudadanos de la queja presentada (5 casos).
- No apreciarse pretensiones concretas (5 asuntos).
- Tratarse de una duplicidad, es decir, de un asunto ya planteado con anterioridad por la misma persona (4 supuestos).
- No aportar los ciudadanos los datos e información solicitados desde la institución (3 casos).
- Plantear asuntos en que el ciudadano carece de un interés legítimo (3 supuestos).
- Haber superado el plazo de un año, previsto en la Ley Foral, para plantear una queja (3 supuestos).
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (2 casos).
- Considerar que la queja es anónima, al no identificarse debidamente el promotor de la queja (2 asuntos).

En gran parte de estos casos, se asesora personalmente a los ciudadanos y ciudadanas sobre otros medios que pueden utilizar para hacer valer sus derechos en las instancias pertinentes y se les ofrece información sobre los requisitos necesarios para ello.

En 19 casos se reiteraron asuntos ya tratados y finalizados anteriormente.

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

Del total de quejas presentadas en el año 2019, 83 fueron remitidas a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos de los ciudadanos, por entender que eran de su competencia. Concretamente, las 83 quejas fueron remitidas al Defensor del Pueblo de España por tratarse de asuntos que se entendía que correspondían a la competencia estatal.

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

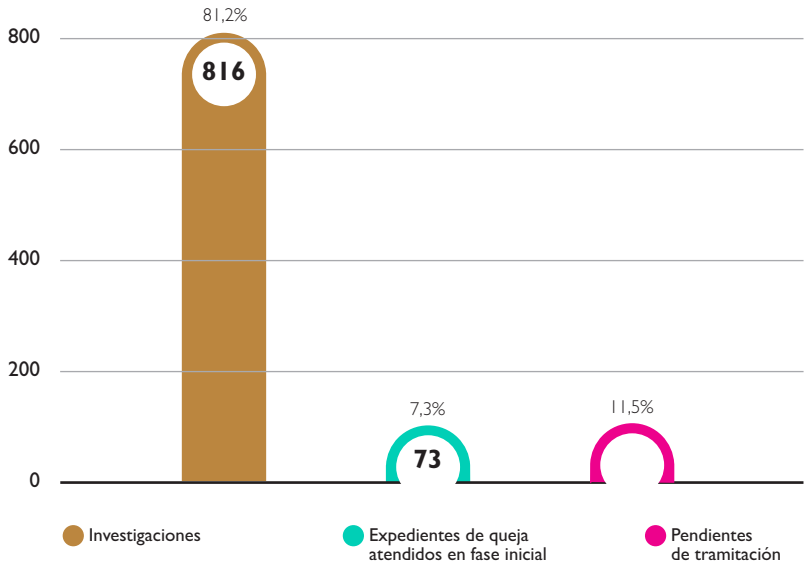
2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.

Los 1.005 expedientes en que la queja se admitió dieron lugar a que se investigaran 816 quejas, es decir, fueron investigados por el Defensor del Pueblo de Navarra el 81,2% de los expedientes de queja admitidos.

En otros 73 expedientes, la cuestión planteada por los ciudadanos fue resuelta sin necesidad de realizar una investigación, es decir, fueron atendidos en una fase inicial. Y también de esos 1.005 expedientes, 116 se encontraban en tramitación al 31 de diciembre de 2019.

Tras la investigación:

Expedientes de queja admitidos (1.005)

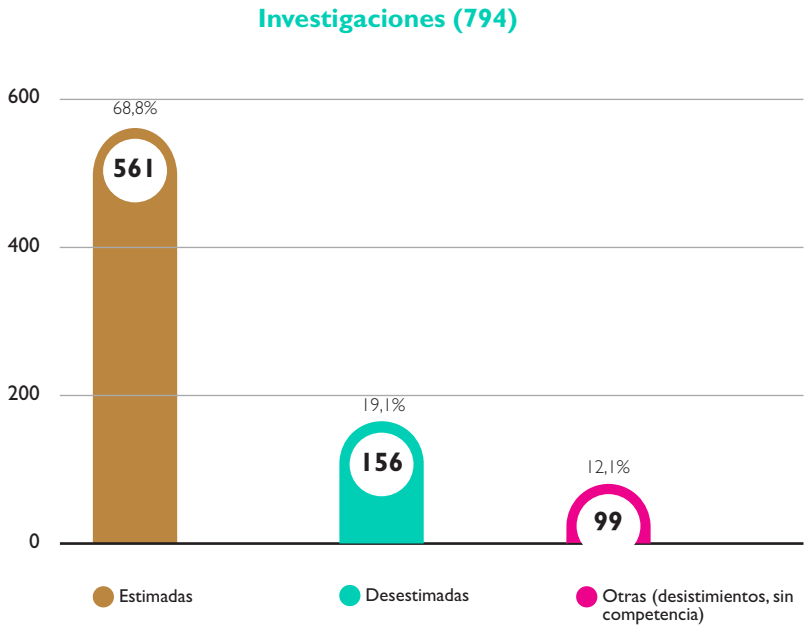


- El Defensor del Pueblo de Navarra estimó que el reclamante tenía razón, total o parcialmente, en 335 expedientes de queja y, en consecuencia, dictó las resoluciones correspondientes.

- En 226 expedientes de queja, la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra dio lugar a que los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión de los autores de queja, sin necesidad de emitir resolución alguna.

- En 156 expedientes de queja, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que no era necesaria la formulación a la Administración de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales. En estos casos, tras oír a la Administración y estudiar detenidamente el fondo de cada asunto, el Defensor

del Pueblo de Navarra informó y asesoró a los ciudadanos que promovieron las quejas de cuáles eran, a su juicio, las razones por las que no había apreciado una vulneración de derechos conforme al ordenamiento jurídico.



- 99 expedientes de queja concluyeron por desistimiento de los autores de la queja, por apreciarse falta de competencia del Defensor del Pueblo de Navarra, por remisión a la Administración de Justicia, por el inicio de actuaciones judiciales, por reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente, o por otras causas que llevaron a concluir la intervención.

Como puede apreciarse, bien porque, tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyera que existían motivos para atender la pretensión de los autores de la queja (335 casos), bien porque, con motivo de la comunicación de la investigación a la Administración, se lograra para el ciudadano la satisfacción de su pretensión (226 casos), quedaron estimadas, total o parcialmente, 561 quejas de los ciudadanos, lo que representa el 68,8% de los 816 expedientes de queja investigados.

En la página web de la institución (www.defensornavarra.com), en el epígrafe de "quejas", dentro del punto "quejas presentadas 2019", se relacionan las principales quejas presentadas ante la institución, así como si han sido admitidas, la causa de inadmisión, si han sido remitidas al Defensor del Pueblo de España o a otros comisionados autonómicos, si han sido investigadas, y si se ha dictado resolución (en este último caso, al pinchar sobre "resolución emitida", se accede al texto de la resolución dictada).

2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.

Los 335 expedientes de queja en que, tras la investigación realizada, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó total o parcialmente la razón del reclamante, dieron lugar a 335 resoluciones, comprensivas, a su vez, de un total de 386 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

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

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

- En el Capítulo VI de este informe.

- En la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, con su contenido esencial, a la que se puede acceder en la dirección http://www.defensornavarra.com, en el epígrafe correspondiente a 2018.

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

MATERIA	Nº Resol.	Recomend.	Recordat. Deb. Legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	TOTAL
Función pública	60	42	18	7	3	70
Bienestar social	42	29	6	6	3	44
Educación	28	18	2	12	2	34
Medio ambiente	24	13	7	5	0	25
Acceso a un empleo público	22	14	7	4	3	28
Vivienda	22	10	0	12	3	25
Hacienda	21	8	9	8	1	26
Tráfico	21	15	1	6	1	23
Sanidad	19	7	4	9	0	20
Servicios públicos	13	1	2	9	2	14
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	11	12	1	0	0	13
Urbanismo	9	6	1	3	0	10
Euskera	8	6	2	0	0	8
Seguridad ciudadana	7	3	3	1	0	7
Agricultura	6	4	1	1	0	6
Deporte	5	1	0	5	0	6
Consumo	4	2	5	0	0	7
Transparencia y participación ciudadana	3	3	1	1	0	5
Bienes de las Administraciones públicas	2	2	1	0	0	3
Cultura	2	4	0	1	0	5
Industria	2	1	0	2	0	3
Justicia	1	1	0	0	0	1
Memoria histórica	1	0	0	1	0	1
Protección de datos personales	1	1	0	0	0	1
Trabajo	1	1	0	0	0	1
TOTAL	**335**	**204**	**71**	**93**	**18**	**386**

El cuadro refleja que lo que más se dirigen a las Administraciones públicas son recomendaciones, con el fin de que estas adopten una conducta concreta: se han dictado 204 recomendaciones (el 52,8% del total de la suma de recomendaciones, recordatorios y sugerencias).

Le siguen las sugerencias, con 111 (28,8%), siendo 18 de ellas normativas.

Han sido formulados 71 recordatorios de deberes legales (18,4%).

De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en más de ocho de cada diez veces que se dirige a la Administración. En el 18% de los casos, recuerda deberes legales a las distintas administraciones afectadas.

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

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

- El Departamento de Educación (legislatura 2019-2023): 30 resoluciones.
- El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia (legislatura 2015-2019): 27 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña (legislatura 2019-2023): 27 resoluciones.
- El Departamento de Derechos Sociales (legislatura 2015-2019): 24 resoluciones.
- El Departamento de Educación (legislatura 2015-2019): 21 resoluciones.
- El Departamento de Salud (legislatura 2015-2019): 18 resoluciones.
- El Departamento de Derechos Sociales (legislatura 2019-2023): 17 resoluciones.
- El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos (legislatura 2019-2023): 14 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña (legislatura 2015-2019): 14 resoluciones.
- El Departamento de Salud (legislatura 2019-2023): 11 resoluciones.
- El Departamento de Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior (legislatura 2019-2023): 9 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial (legislatura 2019-2023) (legislatura 2019-2023): 7 resoluciones.
- La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (legislatura 2015-2019): 7 resoluciones.
- El Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar (legislatura 2019-2023): 7 resoluciones.
- El Departamento de Hacienda y Política Financiera (legislatura 2015-2019): 6 resoluciones.
- El Departamento de Economía y Hacienda (legislatura 2019-2023): 5 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Tudela (legislatura 2019-2023): 5 resoluciones.
- La Universidad Pública de Navarra: 5 resoluciones.

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

Del total de 335 expedientes de queja en que se formularon resoluciones, en el momento de cierre de la redacción de este capítulo, las Administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 319 de ellas (95,2%):

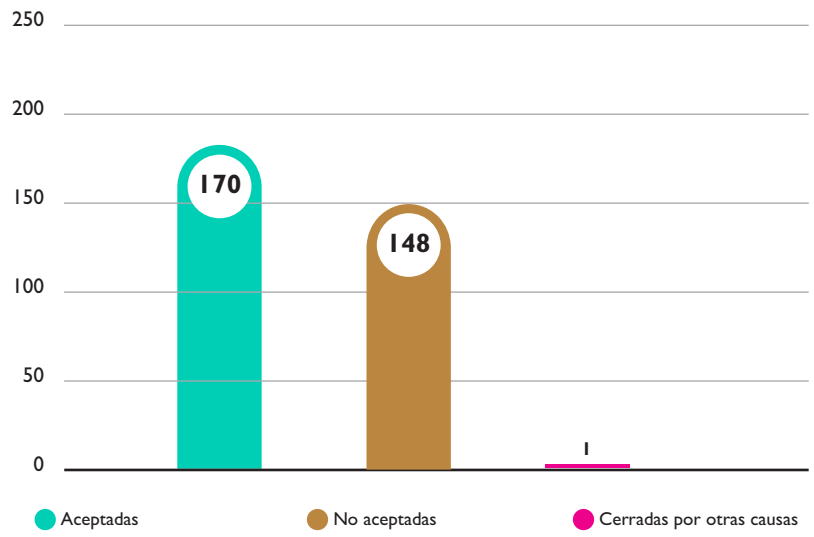
- En 170 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución.
- En otros 148 casos, rechazó la propuesta.

Un expediente fue cerrado por otras causas, sin que fuera necesaria la aceptación o rechazo expreso de la Administración.

En el momento de cierre de este capítulo, quedaban, por tanto, pendientes de respuesta por parte de las Administraciones públicas dieciséis resoluciones, que representan el 4,8% del total.

Si no se tienen en cuenta las resoluciones que han quedado pendientes de respuesta (puesto que todavía se desconoce el sentido de la contestación), el porcentaje de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas es del 53,3%. Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en uno de cada dos expedientes.

Resoluciones dictadas y respondidas en 2019

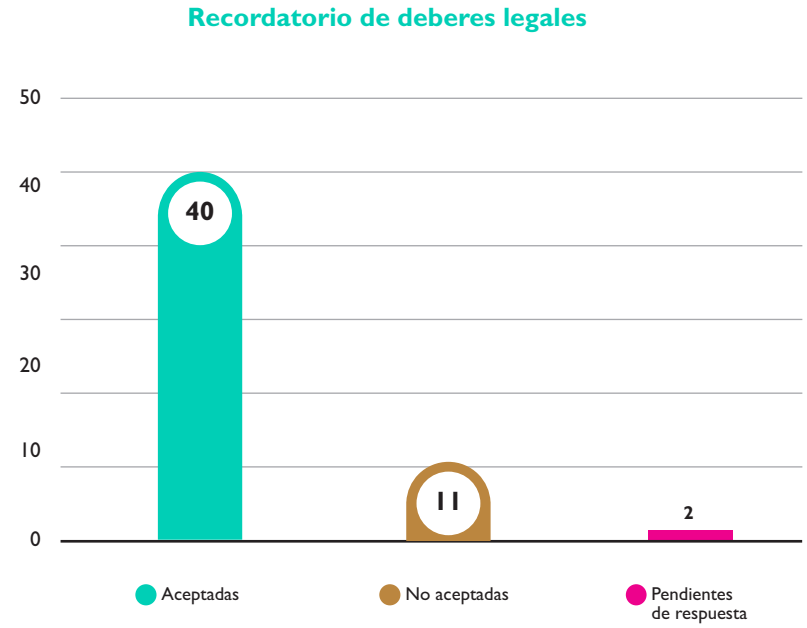


Como ya se ha indicado anteriormente, es frecuente que, con motivo de un mismo expediente de queja, se hayan dirigido a la Administración pública afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios. Ahora bien, a efectos de considerar aceptada o rechazada la propuesta del Defensor del Pueblo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

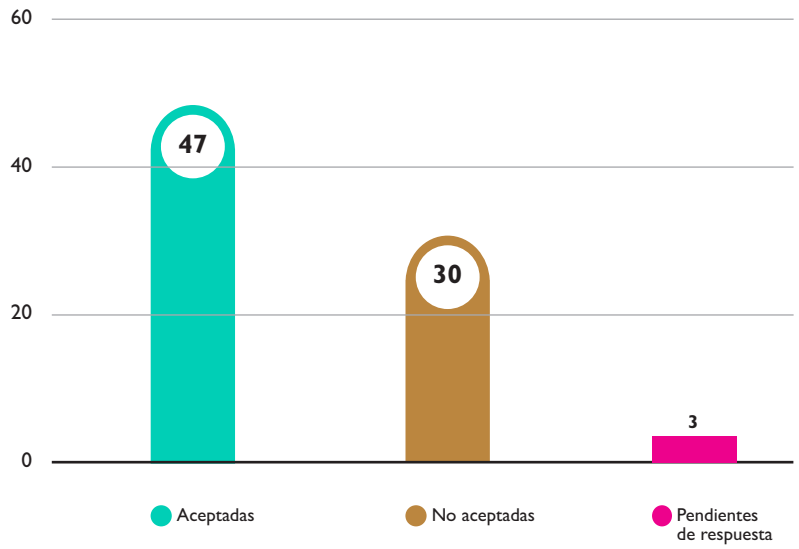
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de expedientes de queja afectados.

El porcentaje de aceptación de las recomendaciones emitidas en 2019 es de un 44,0% sobre el total de respuestas de la Administración.

El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales sobre el total de respuesta de la Administración es del 78,4%.

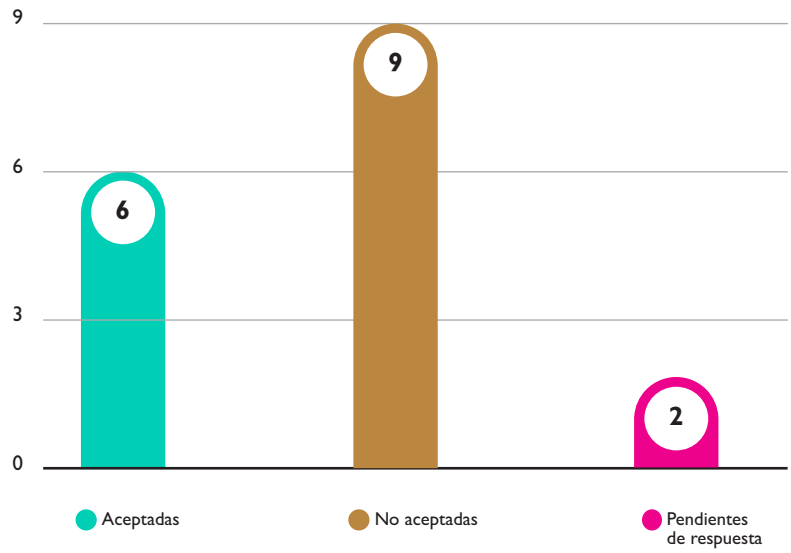


Sugerencias



El porcentaje de aceptación de las sugerencias sobre el total de respuestas de la Administración es del 61,0%.

Sugerencias normativas



El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 40,0% 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 2019, diferenciando por el tipo de Administración pública afectada, esto es, distinguiendo entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales de Navarra, y las universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas.

Expedientes de queja con resolución dictada en 2018	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
Legislatura 2015-2019	102	39	63	0	0	38,2%	0,0%
Legislatura 2019-2023	101	51	46	0	4	52,6%	4,0%
Gobierno de Navarra	203	90	109	0	4	45,2%	2,0%
Legislatura 2015-2019	46	29	17	0	0	63,0%	0,0%
Legislatura 2019-2023	79	46	20	1	12	68,7%	15,2%
Entidades locales	125	75	37	1	12	68,4%	9,6%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	7	5	2	0	0	71,4%	0,0%
TOTAL	335	170	148	1	16	53,3%	4,8%

Si también se tiene en cuenta el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2018, esto es, la aceptación o no aceptación de resoluciones formuladas con anterioridad a 2019 y respondidas durante este año, los porcentajes de aceptación totales varían del 53,3% al 53,0%, es decir, apenas varían:

Expedientes de queja con resol. respondidos en 2019	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
Legislatura 2015-2019	138	55	83	0	0	39,9%	0,0%
Legislatura 2019-2023	102	52	46	0	4	53,1%	3,9%
Gobierno de Navarra	240	107	129	0	4	45,3%	1,7%
Legislatura 2015-2019	72	44	28	0	0	61,1%	0,0%
Legislatura 2019-2023	80	47	20	1	12	69,1%	15,0%
Entidades locales	152	91	48	1	12	65,0%	7,9%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	7	5	2	0	0	71,4%	0,0%
TOTAL	399	203	179	1	16	53,0%	4,0%

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación por administración pública afectada. Para este análisis, únicamente se pone de manifiesto el porcentaje de aceptación de aquellas administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2019 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, hayan sido emitidas en el año 2019 o en años anteriores. Por ello, los datos difieren de los que aparecen al final del punto 2.6 porque, en ese caso, se trata de las resoluciones que "se dirigieron" a las administraciones en 2019, mientras que las de este epígrafe son las resoluciones que "se respondieron" por las administraciones, con independencia del año de emisión.

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

	Nº resol.	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptada sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Cultura y Deporte (legislatura 2019-2023)	3	3	0	0	100,0%
Desarrollo Económico y Empresarial (legislatura 2019-2023)	7	6	1	0	85,7%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente (legislatura 2019-2023)	4	3	1	0	75,0%
Salud (legislatura 2019-2023)	10	7	3	0	70,0%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local (legislatura 2015-2019)	6	4	2	0	66,7%
Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos (legislatura 2019-2023)	14	8	6	0	57,1%
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior (legislatura 2019-2023)	8	4	4	0	50,0%
Desarrollo Económico (legislatura 2015-2019)	6	3	3	0	50,0%
Derechos Sociales (legislatura 2015-2019)	28	13	15	0	46,4%
Salud (legislatura 2015-2019)	24	11	13	0	45,8%
Hacienda y Política Financiera (legislatura 2015-2019)	9	4	5	0	44,4%
Educación (legislatura 2019-2023)	30	13	17	0	43,3%
Derechos Sociales (legislatura 2019-2023)	17	7	10	0	41,2%
Educación (legislatura 2015-2019)	33	11	22	0	33,3%
Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia (legislatura 2015-2019)	31	8	23	0	25,8%
Economía y Hacienda (legislatura 2019-2023)	4	1	3	0	25,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Aranguren (legislatura 2019-2023)	3	3	0	0	100,0%
Tudela (legislatura 2015-2019)	4	3	1	0	75,0%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (legislatura 2015-2019)	7	5	2	0	71,4%
Valle de Egüés-Eguesibar (legislatura 2019-2023)	6	4	2	0	66,7%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña (legislatura 2015-2019)	3	2	1	0	66,7%
Pamplona-Iruña (legislatura 2019-2023)	20	11	8	1	55,0%
Pamplona-Iruña (legislatura 2015-2019)	21	10	11	0	47,6%
Tudela (legislatura 2019-2023)	5	2	3	0	40,0%
Aranguren (legislatura 2015-2019)	3	1	2	0	33,3%
OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS					
Universidad Pública de Navarra	5	3	2	0	60,0%
% medio de resol. aceptadas sobre respondidas en 2019					**53,0%**

En la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, destacan como Departamentos más receptivos, a la hora de aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra, y por este orden, los de Cultura y Deporte (legislatura 2019-2023), Desarrollo Económico y Empresarial (legislatura 2019-2023) y Desarrollo Rural y Medio Ambiente (legislatura 2019-2023). Como menos receptivos, aparecen por este orden, los Departamentos de Economía y Hacienda (legislatura 2019-2023), Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia (legislatura 2015-2019), Educación (legislatura 2015-2019) y Derechos Sociales (legislatura 2019-2023).

Por su parte, las entidades locales más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido los Ayuntamientos de Aranguren (legislatura 2019-2023) y Tudela (legislatura 2015-2019), y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (legislatura 2015-2019). Las menos receptivas han sido los Ayuntamientos de Aranguren (legislatura 2015-2019), Tudela (legislatura 2019-2023), y Pamplona-Iruña (legislatura 2015-2019).

En el Capítulo V de este informe, se incluye la información relativa a los expedientes de queja en los que la Administración pública supervisada aceptó o no la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2019.

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

Además del grado de aceptación de las resoluciones que ya se ha indicado en el apartado anterior, habría que tener en cuenta el grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas. Mientras que el primero se cifra en el 53,0% de aceptaciones por la Administración, el segundo indica la suma de los casos en que a las aceptaciones de la Administración de las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra se añaden los casos en que la persona autora de la queja ve satisfecha su pretensión con motivo de la intervención de la institución en su asunto, lo que fija **el grado de aceptación de las pretensiones en el 67,16%**.

Este porcentaje recoge la aceptación de las 335 resoluciones emitidas en 2019 (170 de ellas aceptadas, 148 no aceptadas, una cerrada por otras causas y dieciséis pendientes de respuesta), así como la aceptación de las 64 resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2018 (33 de ellas aceptadas y 31 no aceptadas), y, además, los 163 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 se calcula dividiendo A entre B, siendo:

A: El número de resoluciones aceptadas (170+33) más los casos en que la persona autora de la queja ha visto satisfecha su pretensión con motivo de la intervención de la institución en su asunto (163). Lo que da un total de 366.

B: El número de resoluciones respondidas (170+148+33+31) más los casos en que la persona autora de la queja ve satisfecha su pretensión (163). Lo que da un total de 545.

2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS.

El número de quejas presentadas en 2019 se distribuye por materias de la manera que figura en el siguiente listado:

MATERIA	QUEJAS 2019		QUEJAS 2018		Variación	
Función pública	216	18,98%	94	8,94%	122	129,79%
Educación (*)	157	13,80%	96	9,13%	61	63,54%
Bienestar social	98	8,61%	116	11,03%	-18	-15,52%
Acceso a un empleo público	70	6,15%	104	9,89%	-34	-32,69%
Hacienda	69	6,06%	66	6,27%	3	4,55%
Tráfico	61	5,36%	47	4,47%	14	29,79%
Medio ambiente	59	5,18%	60	5,70%	-1	-1,67%
Vivienda	58	5,10%	47	4,47%	11	23,40%
Sanidad	50	4,39%	63	5,99%	-13	-20,63%
Euskera	29	2,55%	52	4,94%	-23	-44,23%
Justicia	29	2,55%	37	3,52%	-8	-21,62%
Seguridad ciudadana	29	2,55%	29	2,76%	0	0,00%
Consumo	23	2,02%	16	1,52%	7	43,75%
Seguridad social	23	2,02%	24	2,28%	-1	-4,17%
Servicios públicos	22	1,93%	30	2,85%	-8	-26,67%
Urbanismo	22	1,93%	34	3,23%	-12	-35,29%
Extranjería	17	1,49%	12	1,14%	5	41,67%
Transparencia y participación ciudadana	17	1,49%	16	1,52%	1	6,25%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	16	1,41%	20	1,90%	-4	-20,00%
Trabajo	15	1,32%	24	2,28%	-9	-37,50%
Deporte	10	0,88%	4	0,38%	6	150,00%
Agricultura	8	0,70%	11	1,05%	-3	-27,27%
Protección de datos personales	7	0,62%	7	0,67%	0	0,00%
Funcionamiento de las entidades locales	6	0,53%	7	0,67%	-1	-14,29%
Obras públicas	5	0,44%	10	0,95%	-5	-50,00%
Industria	4	0,35%	0	0,00%	4	100,00%
Bienes de las Administraciones públicas	3	0,26%	11	1,05%	-8	-72,73%
Cultura	3	0,26%	3	0,29%	0	0,00%
Elecciones. Administración electoral	3	0,26%	0	0,00%	3	100,00%
Memoria histórica	3	0,26%	2	0,19%	1	50,00%
Turismo	3	0,26%	8	0,76%	-5	-62,50%
Energía	2	0,18%	2	0,19%	0	0,00%
Derecho civil	1	0,09%	0	0,00%	1	100,00%
TOTAL	**1.138**	**100,0%**	**1.052**	**100,0%**	**86**	**8,2%**

(*) 100 quejas se refieren al cerramiento del patio del colegio público Auzalar de Orkoien.

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 sus materias.

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, a continuación de cada queja, se señala cuál ha sido la intervención de la institución en cada caso concreto, y, en el caso de que se haya formulado un recordatorio de deberes legales, sugerencia o recomendación, la indicación de si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta.

El contenido íntegro de los recordatorios de deberes legales, sugerencias, y recomendaciones que ha formulado la institución en el año 2019 con motivo de tales quejas, se contiene en el Capítulo V de este informe. En el caso de que la resolución se haya emitido en el año 2020, se indica tal dato y puede consultarse el contenido en la página web de la Institución.

2.9.1. Acceso a un empleo público.

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

a) Administración Núcleo:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, contempla una prioridad para el llamamiento de los aspirantes a la contratación temporal que tengan una edad superior a los 55 años y, al menos, 15 años de servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Le resulta discriminatorio que únicamente se conceda dicha prioridad a quienes hayan prestado servicios durante quince años en la Administración de la Comunidad Foral y, no así, a quienes los hayan prestado en la empresa privada o en otras administraciones. Considera que, si el objetivo de la norma es favorecer, con carácter general, al colectivo de personas mayores de 55 años, no debería condicionarse esta prioridad al lugar donde se hayan prestado los servicios con anterioridad, pues se produce, de ese modo, una vulneración del principio constitucional de igualdad. **Q19/23**.

  • Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, incluye, entre los requisitos de la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de cinco plazas del puesto de trabajo de Titulado Universitario de Grado Medio (Prevención de Riesgos Laborales), estar en posesión del permiso de conducir clase B a la fecha de finalización del plazo de presentación de instancias de participación en el proceso selectivo. Sin embargo, por causa de una prolongada huelga de examinadores que llevó a la cancelación de exámenes de obtención y por la escasez de personal examinador de tráfico, esto es, por circunstancias ajenas a su voluntad y actuación, no ha podido obtener todavía el permiso. La ciudadana, al no estar ante un requisito esencial e ineludible para el acceso al puesto de trabajo, solicita que se modifique la convocatoria, a fin de que se contemple el cumplimiento del requisito a la fecha de la propuesta de nombramiento, y, con carácter subsidiario, solicita que se amplíe el plazo de presentación de solicitudes en tres meses. **Q19/229**.

  • Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le ha adaptado el tiempo del que disponía para la realización de la prueba de la oposición para puesto de trabajador social, cuyo aumento precisaba debido a los vértigos que sufre derivados de la

escoliosis que viene padeciendo desde hace varios años. Está convencida de que, de haberle sido otorgado un tiempo adicional, hubiera podido obtener un mejor resultado. La ciudadana, además de solicitar en la queja la revisión de su examen, insta al departamento a que conceda las adaptaciones de las pruebas de acceso al empleo público atendiendo a la situación particular de quien lo solicite, a su enfermedad y graduación de la misma, así como al nivel de exigencia requerida en la prueba. **Q19/189**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en el desarrollo del examen de una convocatoria del puesto de trabajo de educador infantil en el que participó, faltando diecisiete minutos para la finalización de la prueba, y pese a su insistencia, no le facilitó una hoja adicional de respuestas porque no había más ejemplares. Señala que por ello se vio negativamente afectada en la realización de la prueba. **Q19/370**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, aplican en el llamamiento la prioridad excepcional por el desempeño de un puesto de trabajo igual en los quince días siguientes a la finalización del contrato, contemplada en la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se aprueban normas de gestión de la contratación temporal, de forma preferente a la prioridad para personas con discapacidad. Se da la circunstancia de que ocupa una vacante en un centro perteneciente a la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas (ANADP), en el que tienen lugar continuas sustituciones, resultando anecdótica la aplicación de la prioridad por discapacidad. **Q19/413**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, a fin de convocarles, en su condición de aspirantes a la contratación temporal de peón auxiliar de bombero, a un curso de capacitación, les ha realizado una llamada telefónica a cada uno que no pudieron atender por diversas circunstancias, habiendo procedido posteriormente a cubrir las plazas con otros aspirantes. Consideran insuficiente que el departamento únicamente haya intentado el contacto telefónico en una ocasión, a mayor abundamiento, cuando el orden del llamamiento depende de la posición que se ocupa en la lista, conseguida esta con mucho esfuerzo. **Q19/466** y **Q19/467**.

  - Quejas solucionadas durante la tramitación con la administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha modificado los protocolos y baremos de las pruebas físicas de la convocatoria de treinta y ocho plazas del puesto de trabajo de bombero, a fin de que los aspirantes que se presentan por el sistema de promoción no superen las mismas. Asimismo, porque el departamento dispone de una propuesta de resolución de un recurso de alzada todavía no presentado, que se basa en la imposibilidad de cubrir el número total de plazas convocadas. **Q19/581**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha previsto, en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de treinta y una plazas del puesto de guarda forestal, una prueba física (recorrido de cinco kilómetros, portando una mochila de ocho kilogramos, en un tiempo determinado) que no acredita las capacidades físicas necesarias para las labores cotidianas de dicho puesto, ni mide otras capacidades como pudieran ser el equilibrio, la elasticidad, la capacidad anaeróbica o la fuerza. Además, expone que los aspirantes se repartieron en cuatro turnos para el desarrollo de la prueba, existiendo una diferencia notoria de temperatura entre el primer turno y el que le fue a él adjudicado. No se garantizó que se desarrollara bajo las mismas oportunidades y condiciones para todos los aspirantes, dando como resultado que la mayor parte de los no aptos se correspondían con los aspirantes que realizaron la prueba en los dos últimos turnos. Por último, alega que, a pesar de que el recorrido de la prueba se publicó con una antelación de 48 horas, se privó a los aspirantes de la oportunidad de oponerse al mismo, vulnerándose la participación de los interesados. **Q19/641**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha excluido de las listas de contratación de auxiliar administrativo por haber renunciado a un contrato a tiempo parcial en el momento del llamamiento. Expone que se le ofreció un contrato a jornada parcial (de 1/3), cuyo desempeño se realizaría principalmente en horario de tarde, entre las 16 y las 19 horas, circunstancia esta última que no le permitiría cuidar a su hijo de siete años por las tardes. **Q19/650**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha cometido irregularidades en el llamamiento realizado para cubrir un puesto de oficial de fotocomposición. Expone que, cuando recibió la llamada telefónica por la que se le iba a ofrecer dicho puesto, no pudo responder a la misma. Transcurridos doce minutos, contestó a la llamada y se le informó que ya se había contactado con la siguiente persona de la lista de contratación, la cual estaba valorando si aceptar la oferta, y se le informó que únicamente en el caso de que la rechazara se le volvería llamar a ella. El departamento priorizó la contratación de una persona situada en una peor posición en la lista de contratación, quien todavía no había aceptado la oferta, y habiendo transcurrido un breve lapso de tiempo desde que se había producido la llamada. **Q19/691**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha excluido de las convocatorias para puesto de auxiliar administrativo y de vigilante de carreteras, por no aportar el certificado de discapacidad. Manifiesta que su discapacidad es conocida por el Gobierno de Navarra, pues fue valorada por él con carácter definitivo. Además, en convocatorias anteriores ha presentado dicho certificado, por lo que creyó que no era necesario aportarlo de nuevo. **Q19/784**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Equipo de Valoración y Orientación (EVO) de las personas con discapacidad del Departa-

mento de Derechos Sociales, se demora en exceso en realizar los informes de aptitud, solicitados por parte de los servicios de contratación de empleo, para que estas personas puedan acceder a los puestos de trabajo que se les oferta. En consecuencia, la ciudadana, que tiene reconocida una discapacidad intelectual, no ha podido cubrir ningún puesto ofertado. **Q19/797**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le permite compatibilizar el ejercicio privado como psicóloga en el gabinete de psicología del que es propietaria, con la prestación de servicios de dicha profesión en un puesto que le ha sido ofertado en el Departamento de Derechos Sociales. El Departamento le deniega tal posibilidad, por tener reconocido este último puesto un complemento de incompatibilidad, a cuyo cobro no puede renunciar. Denuncia la diferencia de tratamiento con respecto al personal médico, quien tiene potestad para desempeñar de forma simultánea el puesto en la función pública y en el ámbito privado. **Q19/802**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha fijado en la misma fecha la celebración de las pruebas físicas de bombero y la prueba teórica de Policía Foral. El ciudadano, estando interesado en participar en ambas pruebas, considera que tal circunstancia limita indebidamente su derecho de acceso a la función pública en condiciones de igualdad y con arreglo a los principios de mérito y capacidad, y la libertad de elección de profesión u oficio. **Q19/822**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha cometido irregularidades en el desarrollo de una de las pruebas de la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de veinticuatro plazas del puesto de trabajo de conserje. En concreto, manifiestan que varios aspirantes llegaron tarde a la prueba y que el Tribunal les permitió realizar el examen en un aula distinta a la que tenían asignada. También hacen referencia a que en el aula más grande únicamente había dos cuidadores, y a que, durante el desarrollo de la prueba, estos permitieron entregar el examen a quienes lo hubiesen acabado. Ello conllevó que no se controlase el tiempo de duración de la prueba, ampliándose el mismo durante al menos cuatro minutos, tiempo en el cual varias personas pudieron continuar realizando el examen. **Q19/848** y **Q19/858**.

  - Quejas investigadas – No se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le permite participar en la convocatoria para la contratación temporal del puesto de trabajo de Técnico de Administración Pública (rama jurídica), por no tener la nacionalidad española. La ciudadana defiende que su madre tiene nacionalidad española y que es económicamente dependiente de sus padres, así como que el puesto que se pretende cubrir no implica una participación directa o indirecta en el ejercicio del poder público, ni se trata de funciones que tienen por objeto la salvaguardia de los intereses del Estado o de las Administraciones públicas, por lo que cumpliría los requisitos para poder participar en dicha convocatoria. **Q19/869**.

• Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha excluido de la convocatoria para puesto de auxiliar administrativo, como consecuencia de un doble error imputable a la administración. Por un lado, expone que ha sido excluida de la lista definitiva por un motivo que no fue indicado en la lista provisional (falta de acreditación como demandante de empleo), por lo que no pudo subsanarlo durante el plazo de alegaciones. Por otro, el certificado entregado en la inscripción para acreditar esta situación como demandante de empleo, expedido por la oficina de empleo, contenía un error en la fecha, no siendo admitido posteriormente un certificado corregido. **Q19/877**.

  • Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- -Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte, y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no analizan las irregularidades existentes en el acceso a puestos de trabajo en bibliotecas públicas de Navarra. Le consta que no se cubren las vacantes a través del sistema de oposición, sino que se están ofertando puestos a través de Empresas de Trabajo Temporal (ETT), algunas de ellas localizadas fuera del territorio de la Comunidad Foral de Navarra, y por parte del Servicio Vasco de Empleo-Lanbide. **Q19/910**.

  • Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en las convocatorias de acceso al empleo público no reserva un cupo de puestos de trabajo para quienes tienen reconocida una discapacidad cognitiva, lo que, unido al tipo de examen y al sistema de corrección que se suelen establecer, en el que penalizan las respuestas negativas, dificulta enormemente el acceso de dichas personas a una plaza. Afirma que en convocatorias realizadas por otras administraciones públicas (por ejemplo, en Osakidetza), tanto los exámenes, como el sistema de corrección son muy diferentes, reservándose unas plazas para personas con discapacidad cognitiva y otras distintas para personas con otro tipo de discapacidad reconocida. **Q19/950**.

  • Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Comunidad Foral de Navarra no aplica el proyecto de ley de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género, en el que se contempla una reserva mínima del dos por cien del empleo público para las mujeres víctimas de violencia de género. **Q19/967**.

  • No se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en la próxima convocatoria del puesto de servicios generales, al no considerarse este un puesto sanitario, utilizará el sistema de oposición, por lo que no serán valorados los años en los que ha prestado servicios. Considera que tal circunstancia le posiciona en una situación de desventaja respecto del resto de trabajadores de la administración. **Q19/988**.

  • Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no tiene en consideración las dificultades que atra-

viesa en la realización de exámenes de acceso al empleo público, derivadas de una discapacidad visual que tiene reconocida, no facilitándole las adaptaciones que sean precisas para concurrir en los exámenes en igualdad de condiciones con el resto de aspirantes. Asimismo, formula la queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le reconoce el derecho a una reubicación, pese a las actuales dificultades que presenta en el puesto de enfermera que ocupa de forma interina. **Q19/1001**.

- No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha utilizado en la convocatoria para técnico de grado medio de sistemas informáticos el sistema de oposición, y no el de concurso-oposición. Tal circunstancia ocasiona que no le sea valorado el tiempo que lleva trabajando para la Administración pública de Navarra, lo que considera un trato discriminatorio al no respetarse el derecho a la igualdad de oportunidades, ni los principios de mérito y capacidad. **Q19/1002**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque la Resolución 983/2015, de 27 de abril, del Director General de Función Pública, modifica el orden de prioridad de las personas con discapacidad incluidas en listas de aspirantes a la contratación temporal resultantes de procesos selectivos, en el sentido de aplicar el orden de prioridad únicamente a los aspirantes incluidos en listas de aprobados sin plaza. Considera que ello vulnera la normativa reguladora del acceso al empleo público de las personas con discapacidad (Ley Foral 16/2002, de 31 de mayo), que establece que, mientras las Administraciones públicas de Navarra y sus organismos autónomos no cubran con personal fijo con discapacidad el 5 por 100 de las vacantes, las personas con discapacidad reconocida tendrán preferencia para la contratación temporal, una vez agotadas las listas de aprobados sin plaza de las pruebas selectivas de ingreso en la función pública. **Q19/1016**.

  - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).

- Una ciudadana presenta una queja porque el Tribunal Calificador ha comunicado que la fecha de la primera prueba de la convocatoria para provisión, mediante oposición, del puesto de trabajo de Auxiliar Administrativo, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos es el día 1 de noviembre, viernes. Manifiesta que, a su juicio, las pruebas de oposiciones solo pueden realizarse en sábados o domingos, teniendo un viaje programado para ese día. **C19/1568**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano presenta una queja por la falta de contestación del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, a un recurso de alzada frente a la lista definitiva de calificaciones obtenidas en el tercer ejercicio de la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de treinta y una plazas del puesto de trabajo de Basozain/Guarda de Medio Ambiente, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, aprobada por la Resolución 86/2019, de 14 de enero, de la Directora General de Función Pública. **C19/1700**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Una ciudadana se dirige a la institución porque desea que Gobierno de Navarra le notifi-

que por correo electrónico las fechas de oposiciones con antelación. **C19/2104**.

- Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

- Un ciudadano presenta una queja por la decisión del Tribunal Calificador de anular varias preguntas de un ejercicio de la convocatoria mediante oposición, de treinta y nueve plazas del puesto de trabajo de oficial técnico de sistemas informáticos, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. Manifiesta que, como, consecuencia de las impugnaciones de preguntas realizadas por otros aspirantes, se ha modificado su nota definitiva y su posibilidad de continuar con la oposición, pues, siendo la nota de corte de 35 puntos, ha pasado de tener 35,33 puntos a 34,57 puntos. **C19/2131**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

b) Departamento de Educación:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la falta de valoración, como mérito, del título oficial de Químico Especialista en Bioquímica Clínica, en el concurso-oposición de profesorado de enseñanza secundaria y formación profesional. Q19/46.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- -Un sindicato de funcionarios presenta una queja porque el Departamento de Educación ha publicado las convocatorias de los procedimientos selectivos de ingreso en el cuerpo de maestros y en el cuerpo de catedráticos de música y artes escénicas sin ser sometidas a previa negociación en la mesa sectorial, pudiéndose haber vulnerado lo dispuesto en la normativa reguladora. **Q19/177**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha publicado la convocatoria del procedimiento selectivo de ingreso en el cuerpo de maestros sin ser sometida a previa negociación sindical. Considera fundamental un diálogo entre el departamento y los sindicatos, a fin de alcanzar un acuerdo acorde con los intereses de los docentes, como la estabilidad, la conservación de la calificación de otras oposiciones o la valoración de cursos de innovación. **Q19/185**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a las alegaciones que formuló en relación con la puntuación obtenida en aplicación del baremo de valoración de méritos establecido en la convocatoria de 2016 para el ingreso en el cuerpo de maestros. Defiende que el deber legal de resolver se corresponde con el derecho de los ciudadanos a una buena administración de sus asuntos, que incluye el derecho a obtener una resolución expresa por parte de la Administración dentro del plazo legalmente previsto. **Q19/213**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a su exclusión de las listas de contratación temporal de técnico de formación profesional, fabricación e instalación de carpintería y mueble, por no haber acreditado una titulación definitiva. En dicho recurso defiende la validez del título, aportando el Boletín Oficial del Estado que otorga competencia a la universidad que lo expidió, el boletín en el que

se publica su validez nacional y en el que se determina el formato del título definitivo. **Q19/227**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a una instancia que presentó durante el periodo de oposición para puesto de docente de 2018, mediante la que solicitaba información motivada sobre la valoración de sus méritos, en concreto, sobre los cursos, cuya realización había acreditado, a los que se le había otorgado puntuación y a los que no. **Q19/333**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta dos quejas porque el Departamento de Educación, pese a ocupar un puesto de difícil provisión como docente para la formación profesional especial, no le ha contratado durante tres cursos escolares consecutivos. El departamento motiva dicha decisión en que ha ocupado el puesto una vez iniciado el curso académico. Sin embargo, la ciudadana considera que la continuidad del profesorado durante tres cursos debería aplicarse en un puesto de difícil provisión, con independencia de la fecha de incorporación, a fin de afectar lo mínimo posible al desarrollo pedagógico y educativo del alumnado. **C19/523** y **Q19/375**.

  - Quejas investigadas – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de las listas de contratación de docentes sin previo aviso, por no acreditar la formación pedagógica y didáctica. Tras ser inadmitido en varias universidades de Navarra para la obtención del título, cursó el master en una universidad de Valencia. Sin embargo, al entregar el certificado obtenido no se ha tenido en cuenta por no tratarse de un título oficial. Solicita ser restituido en las listas, de manera provisional, en tanto obtiene la titulación oficial. **Q19/598**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación, por error, no le ha incluido en la lista de funcionarios de carrera que han aprobado la fase práctica de las oposiciones de segundo ciclo. **Q19/707**.

  - Desistimiento del interesado.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha extinguido su contrato de sustitución como maestra de educación infantil en castellano, porque ha transcurrido la duración máxima pactada en el contrato suscrito. Expone que la persona a quien sustituía continúa en situación de comisión de servicios, por lo que, atendiendo a la normativa aplicable, se le debería ofrecer un nuevo contrato porque era la persona contratada en el momento de la anterior extinción. **Q19/717**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no ha facilitado suficiente información sobre las características de determinadas plazas de docente ofertadas en la adjudicación telemática de plazas (ATP). En concreto, no ha especificado las plazas cuyo horario es nocturno ni el horario de las mismas. Ello le llevó a elegir una plaza que, aunque inicialmente parecía de horario exclusivamente nocturno, posteriormente resultó no serlo, por lo que no puede conciliar su vida laboral y familiar. **Q19/746**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación, para dirimir los empates entre aspirantes en la adjudicación de destinos y movilidad del profesorado de religión católica, emplea el sorteo de una letra del alfabeto como criterio último de desempate. Expone que, en aplicación de este criterio, es el segundo año que le ocurre que, debido a que su apellido comienza por la letra "F" y el de la otra aspirante con la que ha empatado comienza por la letra "A", las opciones de esta resultan mucho mayores ya que en el sorteo tiene veintidós opciones de ganar frente a cinco que tiene ella. Considera que es un criterio que no garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública. **Q19/759**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no contempla la titulación de arquitectura en la normativa de contratación temporal de puestos docentes, a efectos de permitir acceder a la docencia en la especialidad de matemáticas en la educación secundaria. La ciudadana, arquitecta, expone que, en el plan de estudios de su titulación, existe una formación en matemáticas no inferior a la existente en otras titulaciones que sí se contemplan en la normativa citada como habilitadas. Manifiesta, incluso, que la formación en matemáticas tiene un mayor peso en su caso que en el caso de algunas titulaciones de ingeniería, que sí son consideradas aptas. Además, hace referencia a que, en otras comunidades autónomas, se otorga ese carácter habilitante a la titulación de arquitectura. **Q19/763**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Departamento de Educación realiza contrataciones temporales de duración inferior al periodo de disfrute del permiso sin sueldo y del permiso parcialmente retribuido concedidos al personal docente al que se pretende sustituir. El sindicato expone que estos permisos, contemplados en el Decreto Foral 39/2014, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas de reparto de empleo, tendrán, para el personal docente, necesariamente una duración de seis meses y se disfrutarán de febrero a julio o de agosto a enero. Sin embargo, el departamento, en sustitución de este personal, formaliza contratos temporales de cinco meses de duración (de septiembre a enero), a fin de beneficiarse de la falta de abono de un mes de cotización. **Q19/785**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le valora, a efectos de los llamamientos realizados para la cobertura de vacantes del puesto de docente de educación primaria, los 22 años de antigüedad que posee, por haber obtenido en los dos primeros exámenes de la última oposición la calificación de cero puntos. Dicha puntuación equivale a no haberse presentado a la prueba, por lo que el resto de aspirantes se encuentran situados en puestos superiores en la lista. **Q19/1012**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

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

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud realiza de forma irregular los llamamientos para cubrir las necesidades con cargo a los Programas de Listas de

Espera ("PLES") Quirúrgicos, para el puesto de trabajo de celador, por cuanto que los puestos vacantes siempre se ofrecen a las mismas personas, las cuales van encadenando sucesivos contratos y trabajando prácticamente todo el año, pese a encontrarse en un puesto de la lista de contratación que no les daría derecho a que se les ofreciera dichos puestos de trabajo. **Q19/7**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una plataforma de especialistas de enfermería presenta una queja porque el Departamento de Salud no reconoce ni habilita a multitud de enfermeros y enfermeras que, pese a carecer de la especialización oficial obtenida por la vía de Enfermero Interno Residente (EIR), vienen formándose por profesionales de enfermería, contando con muchos años de experiencia en centros de salud, unidades de salud mental o servicios de pediatría, entre otros. Por ello, la plataforma solicita la creación de la figura del enfermero especialista sin titulación oficial, al igual que existe normativa que regula la situación de los médicos especialistas sin titulación oficial, de forma que se reconozca la profesionalidad de quienes no pudieron acceder a las escasas plazas de EIR pero han adquirido intensa formación y experiencia. **Q19/216**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no le informó correctamente acerca de las vías para acreditar, a efectos de inscribirse en la bolsa de empleo temporal, la posesión del título de técnico superior de laboratorio, lo que ha provocado que ocupe una posición más desfavorable en la lista. **Q19/409**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un sindicato de personal administrativo de las administraciones públicas de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Salud cubre una plaza de celador del servicio de urgencias del centro Doctor San Martín con una persona que realiza funciones propias del puesto de auxiliar administrativo. Expone el sindicato que ambos puestos, además de estar encuadrados en un nivel funcional distinto, tienen asignadas funciones diferentes y también los procedimientos de acceso varían. Por ello, solicita que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, ante las características del puesto, amortice esta plaza de celador, creando una de auxiliar administrativo, de forma que quienes integran la lista de este puesto puedan ocuparla. **Q19/675**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud procedió en 2017 a la apertura temporal de las listas de contratación de técnicos de administración pública, tanto rama jurídica como económica, para la incorporación de, únicamente, personas tituladas que hubieran finalizado sus estudios en el año 2017. Además, presenta la queja porque se demora en exceso en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a dicho requisito, al considerarlo contrario a derecho, por discriminar a personas con idéntica capacitación universitaria por el hecho de haber obtenido el título en un momento u otro. **Q19/892**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud le ha excluido de la convocatoria para la provisión, mediante concurso oposición, de puesto de celador, por no

acreditar que no ha rechazado ofertas de empleo durante el periodo de inscripción. Expone que no ha tenido conocimiento del plazo de alegaciones, puesto que estaba convencido de que, desde el momento de su inscripción en la convocatoria, sería informado de los distintos trámites sin necesidad de estar pendiente de la web. Considera que la Administración pública debiera mantener informados a los aspirantes, a través del correo electrónico o de la aplicación Whatsapp, de toda novedad que se produzca en el marco de un procedimiento de acceso al empleo público. **Q19/920**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no le ha incluido en las listas de contratación temporal resultantes de la oposición de auxiliar administrativo en que participó en 2010, por no haber solicitado su inclusión en el plazo de quince días hábiles, contados desde la publicación de los resultados definitivos del proceso selectivo. La ciudadana no está conforme con que el aspirante, tras haber participado en un procedimiento selectivo, no sea incluido automáticamente en listas de contratación temporal, sino que sea necesario que realice una solicitud a tal efecto. **Q19/1036**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no está respetando el orden de prelación al realizar los llamamientos para la contratación del puesto de técnico especialista en laboratorio de diagnóstico clínico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Ha tenido conocimiento de que en 2019 ha contratado a dos personas que ocupan posiciones posteriores en la lista de contratación. **Q19/1044**.

  - Queja investigada en tramitación.

- Varios ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Salud, en la fase de oposición de la convocatoria de concurso-oposición de diecisiete vacantes de técnico especialista en radiodiagnóstico, exigió la realización de un cuestionario cuyas preguntas y respuestas tenían un enunciado excesivamente extenso y complicado, dificultando de forma desmesurada su comprensión. Añaden que ello, unido al escaso margen de tiempo, elevó la dificultad de la prueba, hasta tal punto que se puso en valor en mayor medida destrezas en la realización de pruebas de tipo test, que los conocimientos del personal opositor. Además, hacen referencia a retrasos en el comienzo del examen en determinadas aulas, a la falta de funcionamiento de la megafonía que no permitió comprender las instrucciones, así como a la inadecuada fecha y hora de celebración del examen. **Q19/1051**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

C) En relación con las entidades locales de Navarra:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain no le contesta a una instancia en la que solicita, en relación con la lista de contratación temporal para el puesto de conserje, la publicación en la web municipal de dicha lista actualizada, para conocer la posición que ocupa. Asimismo, solicita conocer los motivos por los cuales se ha saltado su puesto en dicha lista de contratación, y, por último, pide que se le exima del abono de las tasas del examen, dado que tiene reconocida una discapacidad del 47%. **Q19/26**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla ha fijado para un martes la realización del primer ejercicio correspondiente a la convocatoria para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, del puesto de trabajo de auxiliar administrativo, por lo que le va a resultar imposible presentarse por motivos laborales. Considera que la finalidad del ayuntamiento al no establecer una fecha en fin de semana, es eliminar fácilmente aspirantes, sin atender al esfuerzo empleado por estos en la preparación de la prueba. **Q19/211**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de Valdizarbe ha publicado las bases reguladoras para la elaboración de una bolsa de trabajo para la contratación de oficiales de fontanería, pese a estar todavía en vigor la lista de aspirantes incluidos en la bolsa de empleo constituida en el año 2016. **Q19/238**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, durante la revisión de la prueba profesional teórica que efectuó dentro de la convocatoria del puesto de oficial de albañil para la sociedad pública Servicios de la Comarca de Pamplona S.A., dependiente de dicha mancomunidad, le trató de una manera inadecuada y apenas tuvo tiempo de contrastar los fallos que había tenido para suspender la prueba por un escaso margen. **Q19/368**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no actualiza y publica periódicamente la bolsa de trabajo del equipo municipal de atención domiciliaria, y porque gestiona de forma diferenciada la lista del personal de atención domiciliaria respecto a la lista para la contratación temporal de personas de otras categorías profesionales. Consideran discriminatoria esta segregación del trabajo familiar, que afecta en su mayoría a mujeres, por cuanto se les impide compartir proyección pública unificada con el resto de categorías. **Q19/423**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque la Agrupación de Ayuntamientos de Roncal-Erronkari y Urzainqui-Urzainki, en la convocatoria para cubrir de forma temporal y en régimen administrativo la plaza de secretaría/intervención, no valora como mérito los servicios prestados como letrado, licenciado o asesor nivel A en cualquier Administración pública de Navarra, sino haber desempeñado funciones de ese mismo puesto en una entidad local de Navarra. Expone que en multitud de convocatorias similares se ha otorgado puntuación también a estos servicios, no pudiendo quebrantarse este precedente sin motivación alguna. **Q19/538**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar está realizando llamamientos irregulares para la contratación temporal de personal de limpieza y apoyo del comedor de la escuela infantil, pues ha llamado a personas que ocupan puestos posteriores al suyo en la lista. Por ello, solicita que se publique la lista de aspirantes en el tablón municipal, a fin de que cada uno conozca el

orden de prelación, así como que se le justifique las comunicaciones que debía haber recibido. **Q19/549**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Concejo de Navascués-Nabaskoze no le facilita el expediente de contratación del puesto de cuidador/vigilante de las piscinas para el verano de 2019, desde la publicación de la convocatoria hasta la adjudicación del puesto. Fundamenta su solicitud en las irregularidades que se han dado en dicho procedimiento, por cuanto en la convocatoria se requería tener conocimiento de euskera o inglés, y la persona que finalmente ha sido elegida no cumple con estos requisitos. Considera que ha tenido acceso al puesto por intereses personales. **Q19/687**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) le ha excluido de la convocatoria para cubrir, temporalmente y en régimen administrativo, la plaza de secretaria, por no tener la nacionalidad española. Sin embargo, la ciudadana alude al Estatuto Básico del Empleado Público y al Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, que contemplan que los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea pueden acceder, como personal funcionario, en igualdad de condiciones que los españoles, a los empleos públicos. También hace referencia a la posibilidad que tuvo de introducir el NIE en la solicitud, así como a su participación en una convocatoria similar de otra entidad local. Expone que su exclusión le hace sentir totalmente discriminada como ciudadana de la Unión Europea. **Q19/907**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se demora en aprobar y publicar la lista de contratación temporal para un puesto de responsable de relaciones laborales, derivada de la convocatoria publicada en el Boletín Oficial de Navarra (BON) en septiembre de 2018. **Q19/965**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla y el Departamento de Derechos Sociales le han emitido un informe de no aptitud para el desempeño del puesto de trabajo de conserje en dicho ayuntamiento, a pesar de que cuenta con un primer informe de compatibilidad positivo. Expone que no se le ha acreditado ni evidenciado psicopatología alguna que le impida o dificulte la actividad, ni se le ha hecho entrega del expediente solicitado, por lo que se encuentra indefenso y sin capacidad de demostrar que lo contenido en el informe no se ajusta a la realidad. **Q19/1045**.

  - Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano se dirige a la institución porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha anunciado la próxima revocación de dos convocatorias para la provisión, mediante oposición, de cuatro plazas, dos de técnicos de Juventud y dos de igualdad, al servicio del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña. Dichas convocatorias ya habían sido publicadas en el Boletín Oficial de Navarra, por lo que muestra su disconformidad con dicha revocación. **C19/1185**.

  - Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

D) En relación con la Universidad Pública de Navarra:

- Un ciudadano presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra no le ha valorado los méritos alegados en el concurso para la contratación de profesorado para el curso 2018/2019, al considerar que no ha presentado la documentación en tiempo y forma. Sin embargo, la documentación la aportó durante el plazo de alegaciones y subsanación establecido. **Q19/27**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra no le facilita información acerca de la existencia de presuntas irregularidades en los llamamientos realizados para cubrir puestos de auxiliar administrativo. Hace referencia al caso de una persona que, ocupando un puesto posterior al suyo en la lista y habiendo aprobado únicamente la primera prueba, está cubriendo una plaza de mejores características. **Q19/728**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

2.9.2. Agricultura y ganadería.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo le ha impuesto reiteradas sanciones, derivadas fundamentalmente de hechos relacionados con la tenencia de unos caballos. Reconoce que algún caballo suelto ha podido entrar en parcelas ajenas, pero considera excesiva la actuación sancionadora de la entidad local. **Q19/30**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Concejo de Echávarri ha decidido constituir una comunidad de regantes con todo aquel interesado en regar con el agua sobrante de abastecimiento, y, no habiendo facilitado una completa información acerca de los detalles del proyecto y del presupuesto, ha otorgado un breve plazo a fin de decidir sobre la adhesión a la misma. Es por ello que han solicitado al concejo una prórroga del plazo, en tanto no les proporcione dicha información. **Q19/233**.

  · Desistimiento del interesado.

- Una sociedad cooperativa agrícola interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no resuelve un recurso de alzada que interpuso frente a la denegación de ayudas directas por superficie y ganadería. **Q19/263**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una sociedad formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, al calificarla como una institución tradicional fundada en aprovechamiento comunal, le requiere la tramitación de la desafectación de sus bienes en el marco de un procedimiento en el que se promueve la instalación de determinados parques eólicos. La sociedad discrepa con tal calificación y, por ende, con el requerimiento de desafectación, al tratarse de una entidad de naturaleza jurídica civil titular de bienes estrictamente privados. **Q19/382**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Donamaria le ha concedido menos parcelas comunales de las solicitadas. Manifiesta que desconoce los criterios que emplea dicha entidad local para adjudicar los terrenos comunales de cara a la obtención de ayudas comunitarias de la Política Agrícola

Común (PAC) por parte de sus vecinos, y que, habiendo solicitado información acerca de las adjudicaciones realizadas en el año 2018, esta le ha sido denegada, por cuanto que, según le ha indicado la entidad local, de proporcionarse la misma, se podría vulnerar el derecho a la intimidad de los adjudicatarios de los terrenos. **Q19/418**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Navascués-Nabaskoze exige para ser beneficiario del aprovechamiento de pastos comunales por adjudicación vecinal directa, el estar inscrito en el padrón municipal con una antigüedad de cuatro años. Expone que el concejo desde hace años cuenta con cuatro zonas de pastos comunales y únicamente existen dos explotaciones ganaderas, por lo que podría atenderse las necesidades de los dos ganaderos de la entidad sin necesidad de exigir un tiempo de empadronamiento determinado. Considera que está actuando con actitud disuasoria para evitar la adjudicación directa a su favor. **Q19/525**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la desestimación de su solicitud de ayuda a la primera instalación de jóvenes agricultores, por no haber acreditado el inicio de su proceso de instalación dentro de los doce meses anteriores a la presentación de la solicitud. **Q19/680**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente le ha denegado una ayuda de la PAC (campaña 2018) por haber sido presentada la solicitud a nombre de la anterior titular, pariente fallecida en fechas recientes a las de tramitación. Expone que la herencia todavía no había sido aceptada y que, en aquel momento, se desconocía con precisión quiénes serían los herederos, parientes de tercer y cuarto grado. Además, se presentó la solicitud a nombre de la persona fallecida siguiendo instrucciones de un tramitador, quien previamente había realizado una consulta sobre el asunto al Departamento. **Q19/899**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

2.9.3. Bienestar social.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no procede a abonarle la renta garantizada que le fue concedida, pese a que se encuentra en una situación de emergencia social. **Q19/178**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en abonarle la renta garantizada que le ha sido concedida por el periodo comprendido entre el 1 de febrero de 2019 y el 31 de enero de 2020. Expone que le urge el ingreso, pues vive junto con su hija pequeña, no tiene empleo y debe hacer frente al pago del alquiler de la vivienda. **Q19/258**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha embargado cantidades percibidas en concepto de renta garantizada que le dificulta el pago de sus gastos mensuales. Desconoce el origen de dichos embargos, habiéndole sido informado que se derivan de diversas sanciones. **Q19/324**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le ha renovado la concesión de la renta garantizada que venía percibiendo, debido a un problema en el sistema informático. Expone que la trabajadora social del servicio social de base del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia, pese a conocer del fallo, no se lo comunicó, viéndose obligada a reiterar la solicitud de prórroga y a ver retrasado el abono de la prestación. **Q19/374**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le conceden una ayuda que le permita afrontar la situación económica de pobreza que atraviesa junto con su hija. A mayor abundamiento, dicho departamento le ha suspendido la renta garantizada que tiene reconocida, por haber percibido dos mensualidades simultáneamente, de la que dependen para pagar el alquiler de la vivienda, los suministros y los gastos básicos. **Q19/564**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le renueva a su hijo la renta garantizada con efectos retroactivos al mes en que correspondía la renovación de la misma, sino que está valorando una nueva solicitud presentada. La ciudadana expone que desconocían la necesidad de instar expresamente la renovación de la prestación, puesto que no habían variado las circunstancias sustantivas que determinan su concesión. Además, defiende que, en anteriores ocasiones, la renovación se ha tramitado de forma automática, o por iniciativa o impulso del propio personal del servicio social de base. **Q19/573**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido, por un error ajeno y que desconoce, el cobro de la renta garantizada que tiene reconocida. **Q19/585**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha extinguido la renta garantizada reconocida, tras denunciar un vecino del portal contiguo a la Policía Foral que viene alquilando dos habitaciones de la vivienda protegida en la que reside. Defiende que los hechos no son ciertos y que nadie ha procedido a inspeccionar su vivienda para comprobar su veracidad, ni tampoco se le ha dado traslado de la denuncia para poder defenderse. **Q19/600**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido cautelarmente con efectos retroactivos los pagos de la renta garantizada que tiene reconocida, por existir indicios de que su incorporación laboral sitúe a la unidad fa-

miliar fuera de los requisitos de percepción de la prestación. En consecuencia, se ha generado una situación de cobros indebidos, con la consiguiente necesidad de reajuste de la renta garantizada, comprometiendo la percepción de unos ingresos mínimos que le permitan afrontar sus gastos vitales. **Q19/619**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, a efectos de concederle la renta garantizada a su hermano, debe atender a su situación económica real, pues en la solicitud de la prestación tramitada en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Etxarri Aranatz no se especifica que su pensión de jubilación se ve minorada mensualmente. **Q19/633**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le ofrece alojamiento a un ciudadano de Guinea Konacri, solicitante de protección internacional, que se encuentra viviendo en las calles de dicha localidad porque en los diferentes organismos a los que acude se le indica que no se dispone de suficientes plazas para poder acogerle. Asimismo, interpone la queja porque está enfermo de tuberculosis y el Departamento de Salud debería adoptar las medidas oportunas. **Q19/645**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque la unidad de barrio de la Rochapea no le devuelve determinada documentación que aportó para la renovación de la renta garantizada. Le falta el libro de familia, el certificado de nacimiento de su hija y un informe del médico de cabecera. Además, considera que le ha sido dispensado un trato inadecuado. **Q19/648**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le contesta a una instancia en la que muestra su disconformidad con los ingresos que le han sido computados, a efectos de la concesión de la renta garantizada, y en la que solicita la revisión de la cuantía reconocida. Expone que, tanto la prestación por hijo a cargo, como la pensión compensatoria y la pensión de alimentos, le corresponden "por ley" y no deben tenerse en cuenta en el cálculo de la cantidad concedida. **Q19/775**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en exceso en reconocerle la renovación del derecho a percibir la renta garantizada y en proceder a su abono. Tal situación ha provocado que haya carecido de ingresos durante un tiempo y que se haya visto obligada a la mendicidad. **Q19/842**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque se encuentra en una difícil situación económica y precisa de la concesión de alguna ayuda y el acceso a una vivienda. Expone que es comercial y representante, debiendo viajar mucho a diferentes comunidades. Pero ha decidido asentarse en Pamplona-Iruña para estar cerca de sus hijos, quienes, por diversas circunstancias, se encuentran en un piso de acogida de Nuevo Futuro. Manifiesta que padece

problemas de salud y actualmente está en situación de baja laboral. Al no tener recursos económicos, ingresará en el albergue de Trinitarios. **Q19/844**.

• No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha extinguido la renta garantizada que venía percibiendo, por no haberse mantenido disponible para las ofertas de empleo o no haberlas aceptado cuando se han producido. Sin embargo, el ciudadano defiende que no recibió ninguna notificación, pues se le había extraviado el teléfono y no se le notificó al correo electrónico. **Q19/895**.

  • Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Ribera le practica embargos en la cuenta corriente, a fin de saldar una deuda que mantiene. Expone que es perceptor de una ayuda social garantizada y que no dispone de otros ingresos. Muestra su disconformidad con la carga de tener que acreditar todos los meses esta situación de necesidad, a fin de evitar las consecuencias gravosas de los embargos. **Q19/930**.

  • Queja investigada – Resolución emitida – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido la prestación de renta garantizada por no haber participado en una actividad de inserción sociolaboral. El ciudadano expone que no acudió a la reunión porque no tenía conocimiento de la misma (no pudo atender las llamadas telefónicas y no recibió comunicación escrita). Está interesado en trabajar, de hecho, ha solicitado acudir a una nueva reunión, pero se le deniega tal posibilidad. La renta garantizada le permite alimentarse y pagar la vivienda, por lo que, de no restablecerse la prestación, probablemente se vea abocado a una situación de indigencia de manera inminente. **Q19/938**.

  • Queja investigada – Resolución emitida –No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido el abono de la renta garantizada, por haber percibido un pago único en concepto de ayuda como víctima de violencia de género. Expone que, actualmente, su única fuente de ingresos es una pensión no contributiva que le resulta insuficiente. Además, padece trastorno del sueño, diabetes y esquizofrenia paranoide, por lo que le es imposible acceder a un puesto de trabajo. **Q19/1015**.

  • Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha extinguido a su hijo la renta garantizada, la cual venía percibiendo como complemento a una pensión no contributiva, por no estar emancipado de la unidad familiar. Sin embargo, la discapacidad del 66% que este tiene reconocida le impide vivir actualmente de forma independiente, habiendo regresado recientemente al hogar familiar. **Q19/1025**.

  • Desistimiento del interesado.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña, no le tramita ninguna ayuda a su familia, ni le facilita el acceso a una vivienda porque, para acceder a cualquier prestación, es necesario un empadronamiento con al menos un año de antigüedad. Expone que no pueden acreditar dicho requisito, pero que les es de urgencia el reconocimiento de una ayuda, pues

residen en una vivienda compartida con otras familias, la cual se les ha exigido abandonar de manera inmediata. Al no disponer de ingresos de manera regular no puede hacer frente a sus cargas familiares y se encuentra en una grave situación de exclusión social. **Q19/1035**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver el recurso de alzada que interpuso frente a la supresión del cobro de la renta garantizada que venía percibiendo, por estar residiendo permanentemente en recursos residenciales. En el recurso presentado, la ciudadana defiende que no se han visto modificadas sus circunstancias personales y que reside en el mismo lugar que vivía cuando le fue concedida la prestación. **Q19/1048**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña, no le informa en relación con el seguimiento que está realizando del caso de su hija menor de edad, quien reside con su madre. Por ello, solicita que se le dispense una atención adecuada y que se le informe respecto de todas las actuaciones y medidas que, en su caso, se estén lleven a cabo en interés de su hija. **Q19/61**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base Zona Ultzama deben proceder a articular algún mecanismo que permita a su familia recuperar el contacto fluido que antes mantenía con las hijas de su hermana, quienes tienen reconocido un grado de discapacidad. Considera que estas se encuentran en una época en la que se enfrentan a nuevas situaciones, para las que necesitan de unas pautas de comportamiento que sus progenitores no pueden proporcionarles. **Q19/148**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha ingresado de manera forzosa en un centro de observación y acogida, no disponiendo de la resolución administrativa o judicial que estableció dicha medida. La ciudadana solicita que se acuerde su acogimiento temporal en una familia con la que ha convivido, por tratarse de un óptimo espacio para su desarrollo personal. **Q19/252**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque una youtuber navarra sobreexpone a sus hijos e hijas menores de edad en redes sociales, utilizándolos para publicitar productos de todo tipo, tales como juguetes, comida, apartamentos o incluso cosmética. Una de las ciudadanas critica que en la actualidad no exista una norma que garantice la protección a los menores que ven expuesta su intimidad de forma ilimitada con autorización de sus progenitores. Considera oportuno, dada la proliferación de estas plataformas digitales, que se elabore una normativa con la finalidad de controlar estas prácticas en interés de los menores. **Q19/404** y **Q19/431**.

· Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano presenta una queja mediante la que denuncia la comisión de múltiples delitos de abusos sexuales a menores de edad por parte de un trabajador de la Audiencia Provincial de Tarragona en la localidad de Vilanova i la Geltrú (provincia de Barcelona). **Q19/428**.

  · Queja no admitida por ser anónima.

- Una ciudadana interpone una queja mediante la que traslada la relación tensa que mantiene con su madre, las dificultades en la convivencia, así como la negativa de esta a permitirle estudiar o trabajar. **Q19/463**.

  · No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano formula una queja porque un centro de medidas judiciales del Gobierno de Navarra no respeta la dieta musulmana halal de los menores allí internos. No se les ofrece una dieta equilibrada alternativa, lo que les provoca nerviosismo. Asimismo, expone que el centro no le permite a su hijo examinarse del permiso de conducir. **Q19/503**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña, no le contesta a una instancia presentada en relación con el contenido de un informe por ella elaborado, que versa sobre el seguimiento que está realizando del caso de su hija menor de edad. **Q19/536**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha tomado la decisión de atender en Satrustegi a veinticinco menores extranjeros no acompañados. Indica que se trata de un pueblo de cincuenta habitantes y que ubicar allí a los menores podría acarrear problemas de convivencia, por lo que solicita que se estudien otras alternativas. **Q19/562**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el servicio de catering que se suministra en los centros de la Asociación Nuevo Futuro es de una deficiente calidad y el Departamento de Derechos Sociales no adopta medidas para mejorarlo. **Q19/695**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no intensifica las medidas para encontrar a su hija que se ha fugado del centro de observación y acogida (COA) en el que está ingresada. Alude al deficiente ejercicio que hace el departamento de la tutela de la menor tras su declaración en situación de desamparo. **Q19/758**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el punto de encuentro familiar (PEF) del barrio de Mendebaldea le deniega el acceso a los informes emitidos por el equipo técnico, con motivo de la atención a sus hijas, por cuanto a ellos únicamente tiene acceso un juez. **Q19/772**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le proporciona información acerca del paradero de su hija, fugada de un centro de observación y acogida (COA) de menores. **Q19/792**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el punto de encuentro familiar de Mendebaldea incumple la sentencia judicial que le reconoció la posibilidad de realizar dos visitas supervisadas a su hijo menor de edad. En su lugar, únicamente se le concede una visita semanal. Con ello, se vulneran los derechos de los menores y de los progenitores no custodios. **Q19/896**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Derechos Sociales les deniega la modificación del régimen de visitas vigente, con la finalidad de poder ver a sus nietos fuera del punto de encuentro familiar. El convenio regulador prevé que las visitas se puedan ir realizando al margen de dicho punto de encuentro, en función de los informes emitidos por los profesionales que lo atienden, quienes, inicialmente, se mostraron favorables a posibilitar encuentros a la salida del colegio. Sin embargo, el Departamento ha ratificado el régimen de visitas en el punto de encuentro familiar, como consecuencia de determinadas actuaciones contrarias a los intereses de los menores. Q19/914.

  · Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales está tramitando un expediente para declarar la existencia o inexistencia de una situación de desprotección de su nieta, pese a que la menor ha expuesto en repetidas ocasiones su interés en vivir con su abuela. No entiende que se encuentre internada en un centro de observación y acogida (COA), pudiendo, en su lugar, convivir con ella. Por ello, ha solicitado que se inicien y aceleren los trámites para asumir la tutela de la niña y que, entretanto, se valore la posibilidad de residir juntas o de ampliar el régimen de visitas. **Q19/916**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha declarado la situación de desamparo de su hija, asumiendo su tutela automática y su guarda, y autorizando su ingreso en el Centro de Observación y Acogida (COA). La ciudadana solicita ser ella quien asuma la guarda y custodia de su hija, por cuanto en el centro está siendo manipulada, ha comenzado a vestir con ropa provocativa no acorde a su edad y muchos de los menores allí internados presentan problemas de adicciones. **Q19/935**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque los servicios sociales de Estella-Lizarra no actúan frente a la actuación del padre de su hijo, quien ha facilitado al menor un arma ilegal de fácil ocultación, por cuya tenencia ha sido sancionado. **Q19/948**.

  · Queja investigada en tramitación.

- Una asociación interpone una queja porque la Comunidad Autónoma de Madrid no elabora normativa frente al maltrato infantil que atienda al protocolo básico de intervención contra el maltrato infantil en el ámbito familiar de 2011 y que recoja la sintomatología asociada a aquellos niños y niñas que están ex-

puestos a una enorme cantidad de atención pediátrica, psicológica e incluso psiquiátrica, para paliar el sufrimiento que les provoca el cumplimiento de sentencias judiciales. **Q19/957**.

· Queja no admitida por falta de competencia.

- Una ciudadana interpone una queja porque, ni la Administración pública, ni la Administración de Justicia, implantan medidas protectoras ante los supuestos abusos sexuales que sufre su hija de tres años por parte de su expareja y padre de la menor. Además, interpone la queja porque no está conforme con el contenido de los informes semestrales de valoración elaborados en el punto de encuentro familiar y que son remitidos al Juzgado, así como con el nuevo calendario de visitas de su expareja con su hija, dadas las denuncias interpuestas y porque este no se adecúa al convenio regulador judicialmente establecido. **Q19/975**.

  · Queja investigada en tramitación.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el punto de encuentro familiar de Tudela lleva a cabo una inadecuada actuación en relación con las visitas de su hijo con su abuela. Se encuentran disconformes con la forma en que les atiende el personal que presta sus servicios en el mismo, en la medida en que no se rige por los principios de neutralidad y objetividad, percibiendo un mejor trato hacia la abuela paterna de su hijo de seis años. Además, consideran que podría mejorarse diversos aspectos organizativos de dicho punto, tal como la rotación de profesionales. **Q19/989**.

  · Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas oportunas para corregir los errores que ha cometido con su sobrina, a quien tiene en acogida, para que esta no tenga que pasar de nuevo por situaciones que afecten a su desarrollo. Además, formula la queja porque no le facilita una copia de la documentación solicitada, no le cita a una reunión para recibir disculpas por la retirada de su guarda en 2015, así como porque no procede a investigar el presunto abuso que sufrió la menor a manos de su expareja. **Q19/1028**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano se dirige a la institución porque desea conocer si es posible denunciar la existencia de un posible caso de maltrato contra un menor, sin tener que verse involucrado en el proceso más allá de la denuncia. **C19/493**.

  · Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Un ciudadano se dirige a la institución porque, como monitor de un campamento en Behintza-Labaien, ha tenido conocimiento de que a una niña de unos diez años de edad no le gusta estar con su padre porque le "toca". Añade que los progenitores de la niña están separados y creen que la madre conoce lo que está ocurriendo. Desconocen que cauces seguir para denunciar esta situación. **C19/1229**.

  · Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana se dirige a la institución porque el Departamento de Derechos Sociales le ha comunicado el contenido de dos órdenes forales de la Diputación Foral de Guipuzkoa mediante las que se declara la situación provisional de desamparo de sus dos hijos, uno de nueve meses de edad, con síndrome de down, y el mayor, de 20 meses de edad. Ma-

nifiesta su disconformidad tanto con el procedimiento seguido como las medidas acordadas. **C19/2247**.

- Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le facilita a su madre transporte desde Sangüesa-Zangoza, donde reside, hasta el centro de día de Cáseda, cuyo horario sea compatible con los cinco servicios de comida que se le dispensan en dicho centro de día. En consecuencia, se ve obligada a realizar diariamente cuatro trayectos que suman un total de 60 kilómetros, con el coste económico que supone. Es por ello que, subsidiariamente, ha solicitado una ayuda que le permita cubrir los gastos derivados de los desplazamientos. **Q19/317**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Castejón le ha impuesto una sanción que le imposibilita visitar a su madre en la residencia en la que se encuentra. Expone que fue sancionado a raíz de recriminar a la residencia su práctica habitual de colocar a personas cognitivamente capacitadas en salas que no les corresponde, únicamente por comodidad del centro y nunca en interés de los residentes. Considera que ha recibido un castigo desproporcionado y con graves repercusiones en su persona y, fundamentalmente, en la de su madre, a quien visitaba diariamente. **Q19/472**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque considera que un presbítero recibe en un centro religioso de Navarra un trato que califica de contrario a la ley, falto de compasión y sectario. En concreto, denuncia que se le ha prohibido el uso del cuello clerical y la vestimenta sacerdotal, que ha sufrido aislamiento durante un mes y prohibición del uso del teléfono para evitar su comunicación con toda persona, que se ha visto desprovisto de su documentación de identificación, y que, además, se le ha prohibido toda comunicación con miembros de su iglesia. **Q19/733**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le aplica a su esposa la tarifa máxima por el servicio de comida y cena a domicilio que se le presta, al no acreditar la ausencia de fondos en una cuenta corriente. Ello, a pesar de tener unos ingresos mensuales que determinan la aplicación de la tarifa mínima establecida. Su mujer no dispone de las claves que dan acceso a dicha cuenta, que solo es posible de forma electrónica, y, debido a su estado de salud, no le resulta posible cancelarla. **Q19/736**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no reconoce, con efectos retroactivos desde la fecha en que comunicó a la administración el divorcio de su madre, la nueva aportación económica que esta debe abonar por su estancia en un centro de personas mayores. En su lugar, fija como fecha de efectos para la aportación económica actualizada, el primer día del mes siguiente al que se realizó la valoración de su nueva capacidad económica, es

decir, aproximadamente un mes y medio más tarde de la comunicación. **Q19/806**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no les autoriza la formalización de un acogimiento familiar de personas mayores, por tener relación de hermanos. Consideran esta restricción discriminatoria por razón de parentesco, pues en su situación (solteros, ambos mayores de sesenta cinco años, gozando uno de buena salud y precisando asistencia el otro) reciben distinto tratamiento que otras personas en casos similares. **Q19/870**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana se dirige a la institución por las dificultades económicas que viene atravesando. Expone que tiene 61 años y, tras cuarenta años trabajando en Pamplona-Iruña, percibe una pensión de la Seguridad Social de únicamente 400 euros, aproximadamente, resultándole una cantidad insuficiente. Es por ello que ha acudido a los servicios sociales de base, donde le han indicado que debe esperar hasta cumplir 65 años para percibir una ayuda adicional. Su situación se ve agravada, pues lleva diez meses luchando contra un cáncer mamario, habiéndosele practicado una mastectomía. Se ve en la tesitura de tener que decidir entre el alta médica y buscar un empleo, siendo esto imposible por su edad, o continuar siendo económicamente dependiente de su hija o su hermana. **C19/236**.

  - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

D. En relación con la protección de las personas con discapacidad y la eliminación de barreras arquitectónicas:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha concedido un importe de subvención para la instalación de una silla salvaescaleras en su vivienda, menor del que le corresponde por el grado de discapacidad que tiene reconocido. **Q19/222**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no garantiza el cumplimiento de la normativa reguladora en materia de accesibilidad universal. Expone que, como persona ciega, tiene conocimiento de ello de primera mano. Manifiesta que esta inobservancia es manifiesta, fundamentalmente, en el conocido como plan de amabilización, el cual prescinde de las prescripciones recogidas en normas estatales, tales como el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, y la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero. Además, el ciudadano expone que la colocación de terrazas tampoco cumple con la normativa vigente, habiendo sufrido varios accidentes y suponiendo una clara vulneración del derecho fundamental de igualdad de las personas ciegas. **Q19/327**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Varios ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Salud no proceden a supervisar las deficiencias denunciadas en el centro de salud mental en el que se encuentran ingresados. Entre las irregularidades expuestas, aluden a la comisión de robos, a la presencia de sustancias estupefacientes, a peleas y amenazas, a los intentos de suicidio,

a la falta de asistencia médica durante el periodo de Semana Santa y al suministro de medicación por parte de auxiliares. **Q19/482**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una asociación de personas con discapacidad interpone una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare se demora en abonar a un centro especial de empleo la liquidación final de una subvención concedida en 2015, pese a haber presentado la documentación prevista en la convocatoria y no haberse requerido información complementaria ni aclaración por parte de dicho organismo concedente. **Q19/512**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha valorado como no apta para el desempeño del puesto de trabajo que ocupaba como limpiadora, fundando su decisión en una sentencia anterior en la que quedaban demostradas las dificultades de movilidad que encuentra en muchísimas ocasiones. Tiene reconocida una discapacidad, le falta la pierna derecha y lleva prótesis ortopédica, no obstante, esto nunca le ha supuesto un obstáculo para el puesto. Expone que llevaba tres años buscando un empleo, pues su discapacidad, su edad y la falta de estudios lo hacía complicado, y es el Gobierno de Navarra, quien precisamente debería incentivar la contratación de personas en su situación, el que impide su permanencia en el puesto. **Q19/514**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales presta un deficiente servicio a su hermana en el centro del que es usuaria. Hace referencia al empeoramiento de una rotura de peroné y a la obligación de permanecer 24 horas con ella, como consecuencia de la falta de personal cuidador suficiente. Asimismo, alude a equivocaciones en la dispensa de medicación, así como a la falta de acompañamiento a su hermana a citas médicas o a urgencias, debiendo ser la familia quien le acompañe. **Q19/589**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain no tramita y entrega a su hijo una tarjeta provisional de movilidad reducida. Este nació con una malformación congénita en el fémur e hipoplasia de peroné, siéndole reconocida con tres meses una discapacidad del 33%. Va a ser intervenido en varias ocasiones para practicarle un alongamiento óseo y es usuario de silla de ruedas. Por ello, en tanto se revisa su grado de discapacidad, ha solicitado la expedición de una tarjeta provisional de movilidad reducida, la cual le ha sido denegada por carecer de un documento médico. **Q19/706**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Agencia Navarra para la Autonomía y Desarrollo de las Personas le ha reconocido un grado de discapacidad con el que no está conforme. Expone que se encuentra muy limitado para realizar largas distancias en coche, no puede estar mucho tiempo sentado y no puede coger peso. Además, tiene graves molestias en las cervicales y sufre muchos mareos. Todas ellas son circunstancias que le impiden tener una vida normal. Por ello, solicita ser de nuevo evaluado, de forma que se determine su grado de discapacidad real. **Q19/818**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón, con motivo de unas obras que se están llevando a cabo en la calle en la que reside, ha sustituido una rampa situada frente a la puerta de su vivienda por un bordillo, dificultándole la salida de casa debido al grado de discapacidad que tiene reconocido. El ayuntamiento, en respuesta a su solicitud de restablecer la rampa, le ha indicado que, en su lugar, debe dirigirse hasta el paso de peatones, lo que le resulta muy complicado. **Q19/952**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Villava-Atarrabia no adopta medidas ante los problemas de accesibilidad que presenta el edificio en el que reside junto con su marido, ambos de avanzada edad. Expone que el inmueble carece de ascensor y su instalación nunca podrá ser aprobada, en tanto existan dos pisos embargados cuyas cuotas nadie quiere hacer frente. **Q19/1040**.

  - Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Comunidad de Propietarios quiere expropiar parte del local de su propiedad, para eliminar barreras arquitectónicas. Manifiesta que no fue convocado a la reunión de vecinos donde se adoptó dicha decisión y que, por otra parte, existen otras soluciones técnicas menos gravosas para su propiedad, donde actualmente hay un negocio de peluquería. **C19/832**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano presenta una queja por las dificultades que atraviesa para acceder al mercado laboral. Según expone, trabajó en Tasubinsa hasta que fue despedido tras sufrir un accidente laboral. Continúa en tratamiento y está en búsqueda activa de empleo para personas con discapacidad. Sin embargo, se le ha inadmitido en alguna candidatura por haber recibido la empresa malas referencias por parte de Tasubinsa. **C19/1470**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Una ciudadana se dirige a la institución por una posible vulneración de los derechos de un familiar suyo, que tiene reconocido un grado de discapacidad. **C19/1850**.

  - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

E. En relación con la tutela de personas incapacitadas:

- Queja investigadaUn ciudadano presenta una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no le autoriza la cantidad económica que precisa para satisfacer determinados gastos que considera justificados, tales como gastos para tratamiento bucodental, para la adquisición de plantillas ortopédicas, o para abonar los honorarios de una abogada. **Q19/15**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Queja investigadaUn ciudadano interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no le facilita la documentación de la que dispone con motivo del ejercicio de la tutela de su hermana. Expone que un Juzgado de Instrucción de Pamplona-Iruña estimó su solicitud de remoción de tutor, pasando él a ostentar su tutela. A pesar de ello,

la fundación no le proporciona el expediente de su hermana que le permita realizar una labor de tutela completa y real. **Q19/29**.

- Queja no admitida por ser una cuestión de orden judicial.

- Queja investigadaUn ciudadano formula una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas le presta una atención, en el ejercicio de su tutela, que considera insuficiente, pues le resulta imposible contactar con su tutor, cuya intervención es necesaria para iniciar el procedimiento de remoción de tutor del que está interesado. Además, pese a disponer de capacidad económica suficiente, la fundación no procede a saldar dos deudas que mantiene. **Q19/60**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Queja investigadaUn ciudadano interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no le presta una atención adecuada ante su expulsión de un piso tutelado. Siendo una persona con discapacidad, incapacitada judicialmente y tutelada por la citada fundación pública, solicita una solución para su situación, poniendo a su disposición un piso donde poder residir, así como una compensación por los daños que está sufriendo. **Q19/194**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Queja investigadaUn ciudadano interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no autoriza los gastos necesarios para regularizar su motocicleta que le permita desplazarse a su próximo empleo en una lavandería. **Q19/596**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Queja investigadaUna ciudadana presenta una queja porque se ha llevado a cabo un procedimiento de incapacitación de la madre de su pareja sin que haya tenido conocimiento la familia. Expone que, al ser su nueva tutora la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, no se podrá continuar con el proyecto de venta de determinadas propiedades sin una autorización judicial, venta con la que hubiera podido hacer frente a la deuda que mantiene con el Gobierno de Navarra con motivo de la plaza concertada que ocupa en una residencia. **Q19/640**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Queja investigadaUn ciudadano formula una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no le otorga la cantidad económica que precisa para poder saldar dos deudas que mantiene. Expone que es perceptor de dos pensiones, una de orfandad y otra no contributiva, por lo que, aunque sus ingresos no son muy elevados, dispone de saldo suficiente para abonar las deudas contraídas. **Q19/1055**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le reconoce profesionalmente, a través del abono de un salario y de las correspondientes cotizaciones a la Seguridad Social, los cuidados que presta a su hijo, quien tiene reconocida una discapacidad y una dependencia moderada. Expone que el departamento le da la posibilidad de contratar a un cuidador o cuidadora para realizar su trabajo, pudiendo en tal caso acceder a una ayuda económica para el pago del servicio. Sin embargo, ella y su hijo

desean que el desempeño lo siga realizando la madre, reclamando, por ello, el mencionado reconocimiento profesional. **Q19/204**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña, a raíz de una disputa que mantuvieron con una cuidadora, les presta un servicio de atención domiciliaria que presenta deficiencias, por ejemplo, en la puntualidad en la salida de las cuidadoras, en el estado del aseo de la cama del hijo o en la limpieza del baño, entre otras. Exponen que su hijo es gran dependiente y la mujer debe permanecer todo el día en la cama, siendo el marido, de 73 años de edad, quien deber realizar unas tareas domésticas que con anterioridad desempeñaba la mancomunidad. Consideran que se debería realizar una planificación de las tareas, de tal forma que el servicio se preste en adecuadas condiciones de calidad. **Q19/225**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

G. En relación con la protección a las familias:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la renovación del título de familia numerosa que le fue reconocido en el año 2011 a la unidad familiar que formaba junto con su mujer, el hijo de esta y una hija común, dado el grado de discapacidad que tenía reconocido el hijo de su esposa. Sin embargo, tras fallecer esta, le han denegado la renovación del título porque el hijo de su esposa no es hijo suyo. El interesado muestra su disconformidad con dicha denegación, por cuanto que el chico convive con él desde hace más de diez años y es hermano de su hija. **Q19/402**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la ayuda de 2019 para familias numerosas para cubrir gastos extraordinarios, por no haber realizado el gasto subvencionable en el mismo ejercicio. Expone que, cuando adquirió las gafas para sus hijas en octubre de 2018, el plazo de presentación de solicitudes de la subvención había finalizado, no pudiendo optar tampoco, en consecuencia, a la ayuda del año anterior. **Q19/545**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en exceso en llevar a cabo el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra, que permita el reconocimiento de su condición como familia monoparental. **Q19/594** y **C19/1908**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

H) En relación con la violencia de género:

- Un ciudadano formula una queja mediante la que manifiesta su apoyo a la petición al Parlamento de Navarra de una mujer víctima de violencia de género, a fin de que se le permita ser acompañada por un perro de protección. **Q19/4**.

  - Queja no admitida por no presentarse por la persona interesada.

- Un ciudadano presenta una queja porque la trabajadora social del Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia ha realizado un informe

con el que no se encuentra conforme acerca de la situación de su exmujer, que contiene declaraciones no verificadas ni contrastadas. Además, dicho informe ha sido utilizado en un procedimiento de violencia de género, siendo adjuntado a una denuncia que interpuso su exmujer ante la policía municipal y que fue remitida al Juzgado de Violencia contra la Mujer. **Q19/318**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia no vela por el cumplimiento de la normativa reguladora de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género y, en concreto, por el aseguramiento de las medidas de protección judicialmente impuestas. Denuncia el caso de su representada, quien, como víctima de agresión sexual, desconoce el desempeño de una labor diligente de control sobre la orden de protección que le fue otorgada judicialmente. Ello le provoca inseguridad en el desarrollo de sus labores cotidianas, pues no ha recibido ninguna comunicación con la finalidad de facilitarle cuanta información demande y articular una actuación ordenada de los servicios asistenciales y de protección. **Q19/866**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

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

- Una asociación juvenil presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha decidido, de manera unilateral y sin evaluación o justificación técnica, no prorrogar un contrato suscrito en 2018 para el desarrollo de un proyecto de convivencia en materia de intervención social con población roma en el barrio de La Milagrosa. El proyecto ha permitido una mayor participación de niños y niñas en el barrio, la creación de espacios, acciones y procesos que promueven la inclusión y convivencia, y la mejora en la calidad de las actuaciones. Sin embargo, alegando la necesidad de reestructurar sus servicios, el Ayuntamiento no va a prorrogar el contrato y no propone ninguna alternativa. En consecuencia, la asociación expone que no podrá mantener las acciones que permitían los resultados conseguidos, ni continuar promoviendo la inclusión de esta comunidad. **Q19/841**.

  - Queja investigada en tramitación.

J) En relación con prestaciones económicas con finalidad social:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado la ayuda de emergencia social solicitada, por ser incompatible con la percepción de la renta garantizada. No le resulta veraz esta información, pues son dos prestaciones de distinta naturaleza, teniendo la ayuda de emergencia social un carácter puntual y complementario. Además, expone que en las bases reguladoras de la convocatoria se prevé una excepcionalidad a los límites de capacidad económica establecidos, para situaciones de extrema emergencia que, en su caso, podría ser valorada. **Q19/196**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado la ayuda de emergencia social que solicitó, por ser simultáneamente beneficiaria de la renta garantizada. Sin embargo, expone que esta última prestación le fue suspendida durante varios meses, manteniendo actualmente importantes deudas de alquiler y suministros. **Q19/245**.

· Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja mediante la que traslada las dificultades económicas que viene atravesando. Expone que tiene 60 años y una discapacidad del 40%, la cual le limita la posibilidad de trabajar. Percibe una cantidad de 800 euros mensuales, resultándole un importe insuficiente, pues abona 500 euros por el alquiler, 150 euros por los gastos, y tiene una hija de diecisiete años a su cargo. Ha acudido a servicios sociales, quienes le han indicado que no le corresponde la percepción de ninguna ayuda económica, pese a ser española y tener diagnosticada fibromialgia, pérdida de visión y artrosis degenerativa. Solicita ser beneficiaria de una ayuda o el acceso a una vivienda protegida cuyas cuotas de alquiler sean inferiores. **Q19/438**.

  · No se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana formula una queja porque atraviesa una difícil situación económica. Es titular de un comercio en la localidad de Corella, el cual se va a ver obligada a cerrar por las obras de larga duración que se van a ejecutar en la calle donde este se ubica. Expone que su edad y la falta de cotización suficiente, derivada de irregularidades en su etapa profesional como cantante, no le permiten acceder a la jubilación. Además, tampoco resulta beneficiaria de la prestación por desempleo ni de ninguna ayuda, y la búsqueda de empleo resulta complicada. **Q19/604**.

  · No se aprecia vulneración de derechos.

K) En relación con las pensiones asistenciales:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha reducido el importe de la pensión de viudedad que percibe en alrededor de cuarenta euros, como consecuencia de la extinción del abono anticipado de la deducción fiscal por pensiones de viudedad, por haber pasado a no cobrar el complemento por mínimos de la Seguridad Social. **Q19/221**.

  · No se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, en el cálculo de su pensión no contributiva de jubilación, considera que percibe otra pensión de Venezuela, pese a que hace cuatro años que no cobra cantidad alguna de ese país. Dado que el departamento no ha atendido a esta circunstancia, solicita la revisión con carácter retroactivo de la cuantía que tiene reconocida. **Q19/224**.

  · Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le concede una ayuda que percibió durante un año de forma complementaria a la pensión no contributiva de jubilación, cuyo cobro le fue suprimido por una deuda que mantiene con la Seguridad Social. Expone que su concesión le permitiría mejorar la precaria situación económica que atraviesa. **Q19/857**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque la unidad de barrio de la Rochapea le presta un servicio de asistencia social que considera inadecuado, por cuanto ha tenido que reiterar en múltiples ocasiones su solicitud de concesión de renta garantizada y porque no es atendida por la trabajadora social cuando así lo requiere. Es por ello que ha solicitado la

asignación de otro profesional de referencia de su elección. **Q19/179**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede a cambiarle de trabajadora social de referencia en la unidad de barrio de La Milagrosa, a fin de que se le concedan las ayudas de las que pueda resultar beneficiaria que le permitan pagar el alquiler de la habitación en la que reside y los gastos del bebé que va a nacer próximamente. **Q19/220**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque la unidad de barrio de Ermitagaña le presta un servicio de asistencia social que considera inadecuado, por cuanto el profesional que tiene asignado se encuentra ausente y nadie le asesora acerca de las ayudas de las que puede resultar beneficiaria que le permitan pagar el alquiler y cubrir las necesidades de ella y de su pareja. **Q19/511**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de Servicio Social de Base de la Zona de Noáin le ha concedido una cita en una fecha en la que ya no dispondrá de vivienda. Por ello, ante la situación de extrema gravedad en la que se encuentra, solicita ser atendido antes, así como que se le asigne un nuevo profesional. **Q19/721**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque una trabajadora de la unidad de barrio de la Txantrea le dispensó una atención que rebasaba los límites de la privacidad, obligándole a tomar decisiones tanto personales como sobre los menores que están a su cargo, con un comportamiento coaccionante. Ello derivó en que al día siguiente padeciera ataques de ansiedad. **Q19/905**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

M) En relación con el acceso a datos de filiación biológica:

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Salud no le facilitan el acceso y entrega de documentos y datos obrantes en los archivos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que guarden relación con su filiación biológica. **Q19/574**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

2.9.4. Bienes de las Administraciones públicas.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cadreita le ha comunicado la intención de incrementarle la renta anual que viene abonando como adjudicatario del contrato de concesión del servicio del bar de las piscinas municipales, a una cantidad superior en casi cuatro veces a la que actualmente abona. **Q19/565**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

2.9.5. Comercio y consumo.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra dispone de un horario de atención al público muy reducido. Expone que tuvo un

problema con una entidad financiera, la cual no permite, salvo que se sea cliente, ingresar dinero a partir de las 11 horas. El ciudadano, interesado en recibir orientación como usuario, intentó contactar con dicho servicio, encontrándose que tampoco atiende a partir de esa hora. Considera que los administrados deberían poder hacer valer sus derechos ante la Administración los días hábiles, durante el horario ordinario de atención al público, por lo que su limitación carece de justificación. **Q19/37**.

- Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque una empresa suministradora se demora en renovarle y aplicarle a su padre el bono social, pese a haber presentado la documentación requerida, en tiempo y forma, hace ya varios meses. **Q19/150**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio para la Transición Ecológica no le reconoce, en la aplicación del bono social eléctrico, su condición de consumidor vulnerable severo, a la que considera que tiene derecho por motivos económicos, causándole un grave perjuicio su reconocimiento como consumidora vulnerable. **Q19/180**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque una clínica dental privada no se responsabiliza del desprendimiento de un fragmento de una funda de silicato de litio que le fue colocada en un incisivo delantero, en sustitución de una de porcelana, debiendo pagar por una nueva. **Q19/215**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio de atención al consumidor del Gobierno de Navarra no le contesta a varias reclamaciones presentadas por la sustitución, por parte de un concesionario sito en Tudela, del porta-matrículas de su automóvil sin su consentimiento. **Q19/257**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana interpone una queja porque no se encuentra conforme con la estancia en un hotel de Navarra en el que se ha alojado dos noches. Describe diversas situaciones que le impidieron tener una estancia agradable, tales como, el ruido emitido por el compresor cercano a su habitación, la presencia de hormigas en el desayuno o el elevado volumen de la música procedente de la discoteca del hotel. **Q19/515**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Varios ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Cáseda no limita o prohíbe la venta ambulante de pan y prensa en la localidad. Regentan negocios en los que se ofrece estos productos, por lo que les preocupa, no solo los perjuicios económicos derivados de ello, sino también la calidad y continuidad del comercio rural del pueblo. Muestran su malestar con que el ayuntamiento no hiciera cumplir determinadas limitaciones en la venta que, pese a haber sido derogadas, se han encontrado vigentes durante siete años. Los ciudadanos, en definitiva, solicitan conocer la normativa reguladora de la venta de pan, así como que se regularice esta actividad. **Q19/615**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque una asociación de consumidores privada le ha prestado un servicio que considera inadecuado. **Q19/618**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana presenta una queja porque un centro de estudios privado no le ha facilitado suficiente información acerca de unas prácticas que, en el marco de un curso profesional de asistencia turística, le ha ofertado. Expone que, además, no son prácticas remuneradas, que no se le han proporcionado facilidades para el traslado y que las tareas a realizar han sido repetitivas y no se adaptan al plan de estudios contratado. Indica que, pese a poner en conocimiento del centro y de su tutora la situación, y manifestar su interés en abandonarlas, no se le ha proporcionado una solución, debiendo buscarse otra empresa donde finalizar las horas de prácticas para la obtención del título. **Q19/649**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una asociación de consumidores presenta dos quejas porque el Servicio de Consumo y Arbitraje del Departamento de Desarrollo Económico ha archivado dos denuncias presentadas contra las empresas promotoras de los eventos Holika Festival e Iruña Rock Festival, respectivamente, por la prohibición de acceder a los mismos con comida y bebida adquirida en el exterior. El Servicio de Consumo y Arbitraje ha comunicado a la asociación el archivo de las denuncias, señalando que no se deduce la existencia de infracción administrativa y que, en cuanto al derecho de admisión, procede a dar traslado de sus denuncias al Servicio de Régimen Jurídico y Personal de la Dirección General de Interior del Gobierno de Navarra. Además, la asociación indica que, una vez recurridos los archivos en alzada, se ha contestado que no se trata de resoluciones recurribles. **Q19/664** y **Q19/665**.

  - Quejas investigadas – Resoluciones emitidas – Aceptadas.

- Una asociación de consumidores formula una queja porque el Servicio de Consumo y Arbitraje del Departamento de Desarrollo Económico ha archivado una denuncia presentada contra una operadora móvil, por la subida unilateral de sus tarifas. El Servicio de Consumo y Arbitraje ha comunicado a la asociación el archivo de la denuncia, por no haberse adjuntado contratos suscritos con consumidores ubicados en Navarra, ni comunicaciones a los mismos de la modificación unilateral del contrato llevada a cabo por la operadora denunciada, es decir, por no haberse aportado pruebas que acrediten los hechos denunciados y su vinculación con los consumidores de la Comunidad Foral. **Q19/666**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque una empresa no ha llevado a cabo la limpieza de la caldera de agua de su vivienda adecuadamente, al haber salido el agua de los grifos oscurecida y maloliente. Hace referencia, además, a que los productos utilizados para la limpieza son ácidos corrosivos poco recomendables para la salud. Expone que se ha puesto en contacto con la empresa hasta en cuatro ocasiones, pero no ha recibido contestación. **Q19/734**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana interpone una queja porque la constructora de su vivienda no actúa ante

las deficiencias encontradas en las baldosas de su terraza. **Q19/765**.

- Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano presenta una queja porque una empresa de venta de muebles, pese a las reiteradas reclamaciones, no procede al montaje de un mueble que adquirió y que ya fue entregado en su domicilio, pero de forma incompleta. **Q19/769**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana presenta una queja porque una compañía aseguradora le ha comunicado la decisión unilateral de no renovarle en el mes de diciembre el seguro de su vehículo. Según ha podido averiguar, la decisión respondería a que la empresa no se quiere hacer responsable del riesgo que implica la póliza que tiene contratada. Sospecha, en realidad, que la falta de renovación trae causa de un pequeño roce que ocasionó a otro vehículo, al cual le dejó un aviso por estar el otro conductor ausente. Considera que la compañía no está actuando de buena fe, penalizando actuaciones éticas y, en consecuencia, potenciando que gran parte de las personas decidan marcharse tras un golpe. **Q19/864**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano presenta una queja porque un ascensor instalado hace poco más de un año en su comunidad de vecinos tiene continuos fallos. Expone que, en repetidas ocasiones, se han comunicado a la empresa las incidencias, pero la problemática continúa. **Q19/970**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana interpone una queja porque la empresa a la que adquirió una silla de bebé a través de su página de internet, se demora en exceso en entregarle el producto. Por ello, ha solicitado el reembolso del importe abonado, pero tampoco procede a su devolución. **Q19/1056**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana presenta una queja porque su entidad bancaria le exige la contestación de una encuesta sobre la prevención del blanqueo de capitales, a la que se ha negado a dar respuesta. La entidad bancaria le ha apercibido, que, en caso de no contestar a la misma, le suspenderá temporalmente el servicio de banca digital y de la operativa de ingresos y reintegros, pudiendo llegar incluso a la restricción total de sus cuentas. **C19/406**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Banco de Crédito del Perú (BCP), le ha practicado un embargo en la cuenta bancaria en la que le es ingresado su sueldo, como consecuencia de una deuda que mantiene el padre de su hijo, del que se encuentra separada desde hace tres años. **C19/684**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana presenta una queja porque una entidad bancaria le impide acceder a unos ahorros bancarios contenidos en la herencia, pese a haberla aceptado y disponer del correspondiente documento notarial. **C19/936**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana presenta una queja porque en la revisión periódica de un vehículo nuevo que adquirió en el mes de julio de 2007, detectaron una pérdida de aceite en el motor. Además, al acelerar, y en el embrague, se escuchan unos ruidos que, a su juicio, pueden desencadenar en averías serias. Ha tenido conocimiento de algunos vehículos de esa marca y modelo están dando fallos de serie, por lo que teme que, finalmente, el concesionario no se haga cargo de los mismos. **C19/1398**.

  · Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

2.9.6 Cultura.

- Un ciudadano formula una queja porque durante los meses de verano todas las bibliotecas se encuentran cerradas por la tarde, lo que impide a quienes desean estudiar o tener un lugar de lectura, disponer de un sitio donde poder hacerlo. **Q19/696**.

  · Asunto ya tratado anteriormente, con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.

- Una cooperativa cultural presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha iniciado un procedimiento administrativo de revisión de oficio del contrato suscrito con él para realizar una representación de la obra infantil "Bizi Dantza" en el Baluarte, por considerar que contiene causa de nulidad de pleno derecho. En consecuencia, ha procedido a la suspensión de la obra de teatro. **Q19/879**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque desea que le sea transmitido, en su condición de heredero, el premio honorífico que recibió su abuelo y que consta en el Libro de Honores de la Diputación Foral de Navarra. **C19/1311**.

  · Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

2.9.7 Derecho Civil Foral de Navarra.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Ley Foral 6/2000, de 3 de julio, para la igualdad jurídica de las parejas estables, no es de aplicación a las parejas en las que solo uno de sus miembros tiene la vecindad civil navarra. Expone que su pareja y ella llevan cinco años como pareja de hecho, tributan conjuntamente y tienen una hija en común. Sin embargo, no van a poder inscribirse como pareja estable porque él no ha adquirido todavía la nacionalidad y, por ende, la vecindad civil navarra. **Q19/972**.

  · No se aprecia vulneración de derechos.

2.9.8 Deporte.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Federación Navarra de Fútbol viene captando árbitros de edad inferior a dieciséis años para sus partidos federados, vulnerando con ello lo contemplado en la Directiva Europea 94/33 de protección de jóvenes en el trabajo, pues aunque esta permite que, bajo determinadas condiciones, los niños puedan trabajar, la federación no vela por regular y evaluar los riesgos existentes para ellos en el ejercicio del arbitraje, estando expuestos a multitud de situaciones desagradables, tensas y violentas que no garantizan su desarrollo. A este respecto, solicita que se limite la edad de arbitraje a dieciséis años y, ante la falta palpable de árbitros, se elimine el límite de edad superior para acceder a esta profesión. Además, hace referencia a la necesidad inmediata de buscar fórmulas adecuadas, tales como los concursos públicos, a fin de organizar de ma-

nera eficaz los juegos deportivos de Navarra. **Q19/203**.

- Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Navarro de Deporte y Juventud no vela por que la Federación Navarra de Fútbol cumpla con su obligación de comprobar la preceptiva expedición a toda persona que ejerce de árbitro con menores, de la certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales. El ciudadano tiene conocimiento de un caso en el que se acreditó tal circunstancia una vez iniciada la actividad de arbitraje, por lo que solicita que se investigue si fue un caso aislado o si se trata de una práctica generalizada. **Q19/219**.

  - Queja no admitida por no presentarse por la persona interesada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Bera no adopta las medidas pertinentes ante el riesgo que supone para la salud de su madre la celebración de la carrera de rally IV Subida a Ibardin. El precalentamiento de motores que se realiza frente a su vivienda y los acelerones intensos y reiterados de los vehículos que allí se encuentran, agrava el delicado estado de salud de su madre, quien, como consecuencia de las secuelas derivadas de un ictus que sufrió, no puede ausentarse de la vivienda, de manera que la celebración de la prueba le coloca en una situación de riesgo, vulnerabilidad e indefensión. Por ello, ante la intención de la entidad local de autorizar la carrera, solicita que se desplace el punto de salida y se aleje la zona de asistencias. **Q19/504**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un centro de orientación y acogida interpone una queja porque desea facilitar el acceso de los menores extranjeros no acompañados a las piscinas municipales. Debido a la especificidad del recurso y a que la estancia de los menores no es permanente, solicitan a Gobierno de Navarra y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña poder contar con carnets de piscina no nominativos, en los que únicamente conste el nombre de la empresa y así poder usarlos con los diferentes menores del centro. **Q19/629**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque un club de fútbol se niega a conceder la baja federativa a su hijo, jugador juvenil de diecisiete años, que ha solicitado cambiar de equipo. La Federación Navarra de Fútbol considera que la licencia por tres años con retención firmada por el jugador, que le obliga a permanecer en el club, es conforme con la normativa federativa de aplicación. Los progenitores defienden que no les fue facilitada una adecuada información sobre la licencia, ni tenían conocimiento de sus consecuencias, y que, además, se han producido otras bajas federativas, por lo que se está dispensando un trato diferente o injustificado a su hijo. **Q19/754**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte debe proceder a la retirada de los muros que rodean los campos de fútbol de numerosas localidades de Navarra, a fin de evitar la peligrosidad y riesgo que supone para los jugadores y jugadoras de este deporte. **Q19/768**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un director deportivo de un club de fútbol presenta una queja porque resulta imposible inscribir a un menor extranjero no acompañado (MENA) en una competición oficial organizada por la Federación Navarra de Fútbol (fútbol base). Expone que, de forma cotidiana, se dan casos como el señalado, y no se pueden tramitar fichas federativas a estos menores (también, en ocasiones, a otros menores extranjeros), por la gran cantidad de documentación que se exige. Añade que esos mismos jugadores no tienen ningún problema para participar en las competiciones de los Juegos Deportivos de Navarra. Sin embargo, estas no llegan a todas las disciplinas ni categorías de fútbol aficionado. **Q19/856**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar reserva el frontón-polideportivo de las instalaciones municipales de Olaz para la celebración de actividades deportivas municipales, de forma que los socios solo pueden usar este en horarios reducidos. En verano la situación se agrava, pues además de ocupar el frontón, se organizan actividades como triatlón, gimnasia o baloncesto, en la carpa, en la única piscina y en zonas ajardinadas. Los ciudadanos pretenden que se busque una solución que compatibilice, por un lado, el uso de las instalaciones por parte de los socios de forma íntegra, para cuyo uso abonan una cuota mensual y, por otro, la impartición de las actividades del valle. **Q19/859**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Pendiente de respuesta.

- Una asociación formula una queja porque la Federación Navarra de Fútbol no investiga la actuación de un colegiado que arbitró un encuentro de futbol de categoría alevín, quien realizó una serie de actuaciones de carácter intimidante hacia los jugadores de uno de los equipos. **Q19/1043**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Un ciudadano se dirige a esta institución queja porque el Instituto Navarro de Deporte y Juventud no tomas las medidas oportunas para que la Federación Navarra de Futbol permita que las mujeres puedan solicitar y obtener la licencia federativa que les permita acceder a equipos masculinos, salvaguardando su libertad y eliminando toda segregación por sexos. **C19/935**.

  - Asunto ya tratado anteriormente.

2.9.9. Educación.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar se demora en abonarle la ayuda económica que le fue concedida por la escolarización de su hijo en un centro de educación infantil de fuera del valle para el curso 2018/2019. Expone que, pese a haber tratado el asunto con responsables de la escuela y con autoridades administrativas, nadie le facilita una solución. **Q19/502**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela ha inadmitido a su hijo en la escuela infantil solicitada. Expone que la inadmisión deriva de un error en la gestión de la documentación que aportó,

pues adjuntó una tarjeta acreditativa de que su marido, en las fechas en que se desarrolló la admisión, se encontraba en desempleo y en búsqueda activa del mismo, aspecto este que determinaba la asignación de quince puntos y que hubiera conllevado la adjudicación de una plaza. En consecuencia, su hijo ha sido admitido en una escuela infantil que le hace dificultosa la conciliación familiar, por cuanto queda lejos de su domicilio y del colegio de su otro hijo. **Q19/519**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha tramitado la baja obligatoria de su hija de una escuela infantil, sin otorgarle la oportunidad de recurrir como consecuencia de la imposibilidad de pago de las cuotas. Considera que la administración ha actuado con absoluto desprecio al interés superior de su hija, castigando de plano una situación de precariedad económica que estaba siendo valorada por la propia administración. **Q19/811**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada por el Departamento y pendiente de la respuesta del Ayuntamiento.

- Un ciudadano formula una queja porque la directora de una escuela infantil de Alfaro (La Rioja) ha actuado de forma negligente, al haber destruido el calendario de ausencias de su hija que le ha sido requerido judicialmente, pese a que se le advirtió que este le sería solicitado. Además, formula la queja porque la Consejería de Educación, Cultura y Turismo de La Rioja no adopta medidas frente a dicha irregularidad, que interfiere de forma deliberada en la acción judicial, primando el interés de la madre y dejando desprotegida a su hija. **Q19/968**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar le cobra una cuota mensual por la escuela infantil a la que acude su hijo menor, superior a la del curso pasado y superior a la que debería abonar con motivo de la discapacidad de su otra hija. Este hecho ha sido confirmado por el ayuntamiento, no obstante, no procede a modificarle la cuota, por cuanto el certificado de discapacidad no fue presentado en plazo. Sin embargo, el ciudadano defiende que aportó la declaración del IRPF en la que ya consta la discapacidad de su hija. **Q19/971**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no ha admitido la matrícula de su segundo hijo en el primer curso del segundo ciclo de educación infantil en un colegio público. Expone que su primer hijo ya se encuentra matriculado en dicho centro y que, debido a una serie de circunstancias, no formalizó la solicitud de matriculación de su hijo pequeño dentro del plazo establecido por el departamento, por lo que este no ha podido ser matriculado, a pesar de que apenas habían transcurrido unas horas desde la finalización del plazo, y pese a existir todavía una plaza vacante. **Q19/232**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación, en el procedimiento de admisión en centros escolares, y como consecuencia de la configuración actual del criterio de proximidad entre el domicilio

del alumno y el centro escolar, provoca la existencia de resultados injustos, poco equitativos o ilógicos, por lo que propone su sustitución por un modo más progresivo de valorar la proximidad. Considera que la alternativa propuesta tendría diversos efectos beneficiosos, sociales, ecológicos, económicos, equitativos y de igualdad en el procedimiento de admisión. **Q19/248**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su segundo hijo en segundo ciclo de educación infantil de un colegio público de Tudela, a pesar de que su otra hija se encuentra escolarizada en el centro y de que ambos progenitores trabajan en la localidad. La inadmisión trae causa de la aplicación del mapa local, que otorga prioridad a familias que residen en Tudela, pese a que hayan obtenido menor puntuación, frente a otras que, como en su caso, residen en un municipio colindante. **Q19/329**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación les ha denegado el traslado de su hija a otro centro escolar en el que consideran que se le dispensaría un cuidado adecuado al problema de celiaquía que padece. Exponen que el centro en el que está actualmente escolarizada incumple el protocolo para evitar la contaminación cruzada de la comida del comedor, lo que le ha provocado una progresiva disminución de peso. **Q19/341**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su segundo hijo en 1ºESO en un centro escolar cercano a su próximo domicilio. Pese a tener la máxima puntuación, su hijo no puede optar a cursar estudios obligatorios en el mismo centro que su hermano, por cuanto se otorga posición prioritaria a unidades familiares con algún miembro con discapacidad, con rentas bajas o a familias numerosas. Considera discriminatorio que todas las plazas disponibles en el centro escogido hayan sido ocupadas por familias que cumplen alguno de los anteriores elementos, sin haberse realizado sorteo. Por ello, propone que, ante un supuesto de más solicitudes que plazas, se realice siempre sorteo, así como que, en caso de existir un baremo, este atienda a otros parámetros, tales como el expediente académico, dado que los que actualmente están establecidos dan lugar a picaresca. **Q19/473**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Varias familias presentan una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a sus hijos e hijas en 1º de la ESO en un colegio concertado de Tudela y porque no accede a la implantación de una línea adicional, pese al elevado número de no admitidos. **Q19/506**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hija para cursar bachiller en el instituto de Pamplona-Iruña que mejor le permite compatibilizar los horarios de clase con el transporte a su localidad de residencia. En su lugar, le ha admitido en un centro que le va a obligar a permanecer fuera de casa una jornada de doce horas y a desplazarse diariamente hasta en seis ocasiones entre autobús y transporte urbano. **Q19/509**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no ha considerado la condición de alumno social y culturalmente desfavorecido de su hijo, a efectos de ser admitido, a través de las plazas reservadas para este alumnado, en 1º de la ESO del colegio escogido. Además, el departamento tampoco ha ponderado aspectos como el diagnóstico de TDAH de su hijo, las dificultades habidas en la escolarización y en la integración escolar del menor, puestas de manifiesto en un informe social, la propia necesidad de intervención socioeducativa en el domicilio familiar o el hecho de que ella haya sido víctima de maltrato habitual. **Q19/527**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación, tras realizar su hijo una prueba de inglés, le ha inadmitido en el modelo bilingüe del centro escolar escogido para cursar 1º de la ESO. Defiende que, según había informado el centro, el examen se realizaba con el único objetivo de recomendar al alumno el programa que mejor se adaptaba a la calificación obtenida, sin, en ningún caso, ser una opción vinculante. De haber conocido que la prueba era eliminatoria, habría escogido otro centro como primera opción. Además, la modalidad de castellano en la que finalmente ha sido admitido, incluye una cláusula por la que el alumno se compromete a cursar todo el ciclo en ese modelo. **Q19/547**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no le reconoce la puntuación correspondiente a la proximidad lineal, a efectos del acceso de su hija al instituto público escogido, al considerar la distancia entre las coordenadas del centro educativo y su dirección postal superior a 1.500 metros. El interesado defiende que su domicilio (y no el portal de su edificio) se encuentra a menos de esa distancia del centro educativo, por lo que procede la aplicación de dicho criterio. **Q19/592**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Varias familias presentan una queja porque el Departamento de Educación no les contesta a una solicitud presentada, referente a la matriculación de sus hijos e hijas en un centro escolar de San Adrián y al transporte escolar desde su localidad de residencia hasta allí. **Q19/621**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hijo mayor en un centro de Pamplona-Iruña para cursar tercero de educación primaria, a pesar de que el centro ha solicitado ampliar la ratio de alumnado. **Q19/624**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado su solicitud de cambio de centro escolar para su hijo, así como porque la Comisión de Escolarización no ejecuta una sentencia revocatoria firme, por la que se debería devolver a su hijo su plaza en el colegio al que acudía anteriormente para cursar segundo de educación primaria. **Q19/632**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación, tras haber obtenido su hijo plaza para cursar un ciclo formativo de Grado Medio, le ha excluido del proceso de admisión por no haber realizado la matrícula en las fechas dispuestas para ello. Manifiesta que la consecuencia directa de inadmisión es demasiado estricta, pues no da pie a valorar la situación particular del alumno. Considera que debería atenderse, por ejemplo, al expediente académico. En su caso, su hijo sacó una nota muy alta en la prueba de acceso al grado medio. **Q19/669**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hija en los tres centros escolares que solicitó para cursar cuarto de educación primaria, por carecer estos de plazas libres. Expone que, por razón de la enfermedad que padece (esclerosis múltiple), de la evolución de la misma y de las barreras arquitectónicas que existen en el colegio donde la niña está escolarizada, que le impiden o dificultan de manera relevante el acceso al centro y el ejercicio pleno del derecho a la participación y a la colaboración entre el colegio y la familia, se ha visto obligada a solicitar el traslado de su hija a un centro que, además, esté próximo al nuevo domicilio familiar. **Q19/708**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación se demora en autorizar el cambio de centro escolar de su hija. Considera inexplicable que, habiendo realizado todo el proceso correctamente y habiendo explicado los motivos excepcionales que motivan dicho cambio (TDAH, adicciones, faltas disciplinarias...), tenga que esperar hasta que la Comisión de Escolarización se reúna para valorar el caso, mientras su hija permanece en casa sin conocer si tiene plaza en el nuevo centro y sin poder solicitar una beca para realizar un programa de motivación para la vida y el estudio. **Q19/752**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hija en un centro escolar donde ya le había sido adjudicada una plaza para cursar el tercer curso del segundo ciclo de educación infantil. Ello trae causa de la admisión de otra alumna sin ajustarse al procedimiento previsto y a la consecuente necesidad de realizar un sorteo de las plazas disponibles, no siéndole a su hija adjudicada ninguna. **Q19/766**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no admite a su hija en tercer curso de educación primaria del centro concertado de Tudela escogido para su escolarización, debido a la falta de vacantes. Sin embargo, el ciudadano afirma que en dicho centro existía un aula con 24 alumnos, quedando, por tanto, una plaza vacante, pero que esta última plaza se ha otorgado a otra persona, sin haberse seguido la normativa relativa a los criterios de desempate. **Q19/771**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- La directora de un centro escolar público interpone una queja porque el Departamento de Educación no autoriza, en el primer curso del segundo ciclo de educación infantil, el desdoble automático que se contempla en el

"Pacto para la mejora de la calidad de la enseñanza pública en Navarra" para aquellos casos en que se supera la ratio máxima de 25 alumnos y alumnas. Expone que en el centro se ha alcanzado una ratio de 28 alumnos y alumnas, por lo que, en cumplimiento de dicho pacto, procedería el desdoble automático. Sin embargo, el departamento deniega tal posibilidad, debiendo ser matriculado el alumnado sobrante en otros centros. **Q19/777**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no autoriza el cambio de centro escolar de su hija, quien sufre acoso escolar en el centro donde actualmente es alumna de cuarto curso de educación primaria. Exponen que el colegio y el departamento son conocedores de la situación, pero consideran que se trata de riñas puntuales. Sin embargo, es patente que hay una continuidad porque ya es el tercer año que la menor sufre estos episodios, y, además, disponen de informes médicos en los que se constatan las agresiones sufridas y las secuelas que se han derivado de ellas. **Q19/781**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hija pequeña en tercer curso de educación primaria del centro concertado de Tudela al que acude su hermana. En su lugar, ha sido admitida en un centro que no cumple con el perfil religioso buscado y que no les permite la conciliación familiar. Manifiestan que la menor se enfrenta, no ya solo a un cambio de domicilio, pues recientemente la unidad familiar se ha trasladado desde Málaga, sino a un nuevo proceso de adaptación e integración en un centro escolar donde no conoce a nadie y lejos de su hermana mayor. **Q19/827**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado el retorno de sus hijas al centro escolar en el que se encontraban escolarizadas. Expone que, sin ninguna información y sin que su mujer e hijas estuvieran de acuerdo, escolarizó a las menores en otro centro. Sin embargo, el estado de tristeza de estas le ha llevado a solicitar el traslado al centro inicial, no siendo este autorizado por estar la solicitud presentada fuera de plazo y por no disponer el centro deseado de vacantes. **Q19/843**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

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

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Educación afirma que su hijo es un alumno con necesidades educativas especiales con un desfase curricular de varios cursos escolares, por lo que necesita que el centro siga adoptando las oportunas adaptaciones curriculares significativas. Sin embargo, como progenitores, defienden que su hijo ha realizado las mismas tareas y exámenes que sus compañeros, por lo que solicitan que se revise el refuerzo que este precisa, pero siempre dentro del nivel académico en el que se encuentra. Además, formulan la queja porque el centro escolar no les facilita una copia de los exámenes realizados por su hijo. **Q19/595**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el centro escolar en el que estudia su hijo no le permite acudir a los campamentos de convivencia que se organizan, debido a un episodio ocurrido hace tres años en uno de ellos. Su hijo padece un trastorno de desarrollo con hiperactividad y, a pesar de que su comportamiento ha mejorado mucho desde entonces, el centro apoya su decisión en la falta de disponibilidad de medios necesarios para su cuidado. **Q19/846**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

D) En relación con la educación primaria:

- Un ciudadano presenta una queja porque el centro concertado escolar en el que se encuentran matriculados sus hijos imparte un proyecto educativo cuya intencionalidad es adoctrinar a los menores, en la medida en que busca transformar su forma de pensar en el ámbito espiritual. Considera que debería definirse como una materia religiosa, de forma que se imparta durante las clases de religión y, de este modo, las personas interesadas podrían ejercer su derecho a la objeción de conciencia. Sin embargo, el Departamento de Educación estima que no quedan probados los hechos denunciados y que no constituye una materia religiosa. Además, el ciudadano presenta la queja porque no se le proporciona el contenido de la materia del docente ni el horario en que esta se imparte. **Q19/513**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado a su hijo el cambio de modelo lingüístico. Está matriculado en el modelo A, que incluye el aprendizaje de euskera como asignatura, pero su estudio le ocasiona sufrimiento y cuadros de estrés que ha acreditado mediante informes médicos. Pese a ello, el departamento le ha comunicado la imposibilidad de cambiarle al modelo G en el que no se imparte dicha lengua. **Q19/694**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque un colegio concertado ha decidido inadmitir a su hijo en la asignatura de francés, ofertada como segunda lengua extranjera en cuarto de educación primaria y que fue la opción elegida por ellos. Consideran que el procedimiento y los criterios establecidos vulneran el derecho a un trato igual y ausente de discriminación, así como el derecho a la educación, y que incumplen varias leyes y normativa básica educativa. **Q19/897**.

  · Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – No aceptada.

- Una ciudadana plantea una queja porque el centro concertado a donde acude su hijo, lleva dos años seguidos sin informarle sobre el festival de Navidad a pesar de haberle preguntado a su tutora, y a la directora del centro. Considera que se están vulnerado sus derechos como madre. **C19/2182**.

  · Queja no admitida por falta de competencia.

E) En relación con la educación secundaria, bachiller y la formación profesional:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no procede a comprobar si los hechos por él denunciados, en relación con el horario y el calendario que tuvo que realizar durante el módulo de Formación en Centros de Trabajo del ciclo formativo de grado superior de "Energías renovables" que cursó, fueron conformes con la normativa que resulta de aplicación a dichos

módulos. En concreto, ha denunciado que el tutor que tenía asignado le obligó a realizar más horas de las estipuladas en la asignatura (350 horas), cosa que no hizo con sus compañeros, y a acudir a las prácticas hasta diez días seguidos, pese a que la normativa que resulta de aplicación establece que el alumnado en prácticas tendrá, como máximo, el mismo horario que el personal de plantilla. **Q19/260**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no le otorga el título de formación profesional de Atención a personas en situación de dependencia, pese a haber superado todas las asignaturas que se ofertaban en la convocatoria, por no tener superados todos los módulos del ciclo de grado medio de formación profesional. Además, el departamento le deniega la convalidación de los módulos de atención sanitaria, atención higiénica y apoyo a la comunicación, por no haber acreditado la adquisición de todas las unidades de competencia necesarias para poder establecer la correspondencia con dichos módulos. Por último, tampoco le permite matricularse en todas las asignaturas que le faltan para poder darlas por convalidadas en el programa EDUCA, porque en convocatorias de pruebas libres no cabe la posibilidad de realizar convalidaciones. Q19/391.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación, pese a haber comenzado el curso escolar, aún no ha puesto a disposición del alumnado de 3º de la ESO de un instituto de Tudela un profesor de plástica y de matemáticas. **Q19/776**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Varios ciudadanos interponen tres quejas porque el Departamento de Educación, pese a haber comenzado el curso escolar, aún no ha cubierto la plaza de docente del módulo de seguridad informática de un ciclo formativo de grado medio de un centro de Tudela. Esta situación supone un grave perjuicio al alumnado, dado que es un módulo muy importante en su ciclo de estudios. **Q19/878**, **Q19/881** y **Q19/882**.

  - Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.

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

- Dos ciudadanas formulan una queja porque el Departamento de Educación no ha velado para que se desarrolle de un modo adecuado el procedimiento seguido para la votación de la implantación de la jornada escolar continua en un centro escolar de la Comunidad Foral de Navarra. Denuncian que no se ha asegurado un voto directo, secreto y no delegable, que la documentación requerida ha sido revisada por los profesores, así como la influencia del profesorado en los niños y niñas para el establecimiento de la jornada continua, entre otras irregularidades. Por ello, solicitan la anulación del procedimiento de votación llevado a cabo y un mayor control por parte del Departamento de Educación en aras del interés y beneficio del alumnado. **Q19/28**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación exige una mayoría de 3/5 del censo del alumnado para modificar el régimen de jornada de un centro escolar. Considera excesivo que se exija una mayoría cualificada, siendo que, para asuntos de mayor calado, se requiera mayoría simple o absoluta. En consecuencia, en el centro es-

colar en el que se encuentra matriculado su hijo, pese a que los votos emitidos a favor de la jornada continua han sido considerablemente superiores al número de votos en contra, el colegio va a mantener su horario actual. **Q19/44**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha procedido al archivo de una inspección, iniciada con motivo de una supuesta agresión física sufrida por su hijo en el entorno escolar por parte de una profesora, así como porque no le contesta a varias instancias presentadas sobre el asunto. **Q19/390**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque dos centros escolares en los que estuvo matriculado no activaron los protocolos establecidos frente a la situación de acoso escolar que sufría. Por este motivo, ha solicitado al Departamento de Educación que le proporcione toda la información de que disponga en relación con los ocho años que sufrió bullying, así como que adopte las medidas pertinentes a fin de que no se reiteren casos similares. **Q19/433**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Educación debe activar el protocolo establecido para erradicar las agresiones de tipo sexual sufridas por sus hijas de ocho años en el comedor del colegio por parte de otro alumno. El colegio les comunicó que iba a llevar a cabo las acciones pertinentes para que los hechos no se repitieran. Sin embargo, una de las niñas ha vuelto a sufrir una agresión similar por el mismo chico. **Q19/483**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana se dirige a la institución por el trato inadecuado que su hija y sus compañeros y compañeras de clase reciben por parte de su profesora. Según expone, la profesora les habla de una forma despectiva, utilizando un tono excesivamente elevado cuando no resuelven correctamente la tarea, llegando incluso a castigarles sin recreo. Entiende que en determinadas situaciones haya que ser más duros y estrictos, pero no de manera sistemática, pues la situación está derivando en que sus hijos e hijas no quieran acudir a clase. **C19/1751**.

  - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

H) En relación con las enseñanzas universitarias:

- Una ciudadana presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra no le convalida su título en Lengua de Signos Española (LSE) nivel B2, a efectos de acreditar el nivel B1 requerido de lengua extranjera y así obtener el título de grado en enfermería. Actualmente trabaja como auxiliar de enfermería y desea acceder a plazas vacantes a través de promoción interna, pero, al no estar aún en posesión del título, no dispone de tal posibilidad. **Q19/661**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Universidad Nacional de Educación a Distan-

cia (UNED) tiene fijada una tasa de expedición de títulos oficiales que considera excesiva, que impide, a quienes no pueden abonar dicho importe, obtener la titulación estudiada. Critica que tampoco se prevea ninguna ayuda que facilite su pago. **Q19/682**.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja debido a las irregularidades cometidas por la Universidad Pública de Navarra en el proceso de adjudicación de la única beca disponible para el desarrollo de tesis doctorales en la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Expone que dicha beca se ha adjudicado a una candidata procedente del ámbito de la arquitectura, con notas académicas incluso por debajo de las de su promoción para el momento en el que obtuvo el título, que además establece relación maternofilial con una de las profesoras catedráticas del Departamento de Sociología y Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra, y cuyos méritos de actividad investigadora que alega (congresos, publicaciones científicas...) tienen como autoría principal la de esta misma profesora. **C19/817**.

  - Desistimiento de la interesada.

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

- Un ciudadano interpone dos quejas porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la resolución definitiva de la convocatoria de becas de educación especial para el curso 2017/2018. Q19/206 y C19/63.

  - Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.

J) En relación con los estudios de música:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado su solicitud de cursar en 2018/2019 de forma simultánea cuarto y quinto de la especialidad de clarinete en el Conservatorio Profesional de Música "Pablo Sarasate", de Pamplona-Iruña. El departamento ha considerado que no tiene suficientes conocimientos y madurez interpretativa para abordar las enseñanzas del curso superior, pese a que los docentes, por el contrario, le consideran capacitado para poder alcanzar los objetivos del curso quinto. **Q19/259**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no le devuelve el importe que ha tenido que satisfacer por la matrícula de su hija en la escuela de música de la localidad correspondiente a todo el curso 2018/2019, pese a que solicitó la baja de su hija una semana después de la fecha en que comenzó el curso y pese a no haber acudido a clases durante todo el año. **Q19/663**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

K) En relación con las escuelas oficiales de idiomas:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado su solicitud de devolución de la tasa de matriculación en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona. La ciudadana expone que, habiéndose matriculado en Inglés Básico y abonado la tasa correspondiente, por causas ajenas a su voluntad, se vio modificado su turno de trabajo, resultándole imposible acudir al curso. El departamento considera que el cambio sobrevenido de las circunstancias laborales constituye una causa del ámbito privado

del alumno y, por tanto, imputable a este, puesto que el sujeto causante del impedimento no es el centro, sino, en este caso, el empleador. **Q19/335**.

· Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

L) En relación con la evaluación de alumnos:

- Un ciudadano se dirige a la institución con motivo de una resolución realizada por el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales al Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, en relación a la posibilidad de los padres y las madres a obtener copia del examen de sus hijos e hijas. Según expone se ha publicado un artículo en El País en el que se informa que el Defensor del Pueblo ha resuelto que los padres y madres tienen derecho a obtener copia de los exámenes de sus hijos e hijas, así mismo, en los mismos términos se ha recomendado en otras Comunidades Autónomas. Desea conocer la veracidad de dicha información. **C19/181**.

  · Se facilitó información al ciudadano.

M) En relación con las instalaciones escolares:

- Varias familias formulan cien quejas por la necesidad de que se proceda al cerramiento lateral del patio de un colegio público de la localidad de Orkoien, evitando así que sus hijos e hijas estén expuestos diariamente a las inclemencias meteorológicas. Manifiestan que, pese a haber solicitado al Ayuntamiento de Orkoien dicho cerramiento, esta posibilidad les ha sido denegada, al proceder el alumnado matriculado, en su mayoría, de otras localidades. Ello, a pesar de que este ayuntamiento es perceptor de subvenciones concedidas por el Gobierno de Navarra. **Q19/63, Q19/64, Q19/65, Q19/66, Q19/67, Q19/68, Q19/69, Q19/70, Q19/71, Q19/72, Q19/73, Q19/74, Q19/75, Q19/76, Q19/77, Q19/78, Q19/79, Q19/80, Q19/81, Q19/82, Q19/83, Q19/84, Q19/85, Q19/86, Q19/87, Q19/88, Q19/89, Q19/90, Q19/91, Q19/92, Q19/93, Q19/94, Q19/95, Q19/96, Q19/97, Q19/99, Q19/100, Q19/101, Q19/102, Q19/103, Q19/104, Q19/105, Q19/106, Q19/107, Q19/108, Q19/109, Q19/110, Q19/111, Q19/112, Q19/113, Q19/114, Q19/115, Q19/116, Q19/117, Q19/118, Q19/119, Q19/120, Q19/121, Q19/122, Q19/123, Q19/124, Q19/125, Q19/126, Q19/127, Q19/132, Q16/133, Q19/134, Q19/135, Q19/136, Q19/137, Q19/138, Q19/139, Q19/140, Q19/141, Q19/142, Q19/143, Q19/144, Q19/145, Q19/151, Q19/152, Q19/153, Q19/154, Q19/162, Q19/169, Q19/176, Q19/442, Q19/443, Q19/444, Q19/445, Q19/446, Q19/447, Q19/451, Q19/452, Q19/453, Q19/454, Q19/455, Q19/456, Q19/469, Q19/470** y **Q19/537**.

  · Quejas investigadas – Resolución emitida – Atendida la sugerencia en cuanto a la valoración, pero no así en cuanto a la demanda de los ciudadanos.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas oportunas ante las deficientes condiciones en las que se encuentra un centro de formación profesional de Tudela. El sindicato denuncia que el estado de las instalaciones contraviene la normativa de prevención de riesgos laborales, que el centro carece de seguridad y la conexión a internet es insuficiente. **Q19/367**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Varias familias presentan una queja porque el Departamento de Educación y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no proceden a ejecutar labores de reforma ante las inade-

cuadas instalaciones y el ambiente físico tan degradado que presenta un colegio público. Denuncian el deficiente aislamiento de la cubierta, de la fachada y de las ventanas, con recurrentes goteras que requieren de reparaciones periódicas y que generan inestabilidad térmica, la falta de cerramiento de la pista polideportiva que no protege de las inclemencias meteorológicas, el pequeño comedor en la sala que hace las veces de salón de actos, así como el mobiliario deportivo obsoleto con canastas y porterías deterioradas y oxidadas. Exponen que todas estas circunstancias y otras de menor índole influyen de una manera muy evidente no solo en la estética, habitabilidad y confort del centro, sino también en la eficiencia energética y gastos de mantenimiento del edificio, tal y como se pone de manifiesto en un informe elaborado por la Cámara de Comptos de Navarra en 2018, pero, sobre todo, influye en las condiciones pedagógicas y en la vida académica y escolar. **Q19/528**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada (queja reabierta con posterioridad ante el no cumplimiento de la resolución).

N) Otros:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no le proporciona el horario en que se imparte el programa Skolae en el colegio público en el que se encuentra escolarizado su hijo. En lo que a Skolae se refiere, considera que no debería imponerse un programa que atenta contra la libertad ideológica, religiosa y de culto, y contra el derecho constitucional de los padres de que sus hijos reciban la formación religiosa y moral que esté de acuerdo con sus propias convicciones. **Q19/24**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

2.9.10. Elecciones.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le impide ejercer su derecho al voto en las elecciones generales de abril de 2019, como consecuencia de un error en el padrón municipal. **Q19/424**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque ha sido designado para el desempeño del cargo de vocal en las elecciones autonómicas y locales celebradas en mayo de 2019, pese a que se encuentra a la espera del inminente nacimiento de su hija. Le preocupa que no se considere como causa justificativa para su relevo del cargo y nazca su hija dicho domingo de elecciones. **Q19/524**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque ha recibido en su domicilio propaganda electoral de distintos partidos políticos dirigida a los "residentes", pese a haber solicitado al Instituto Nacional de Estadística (INE) su exclusión del censo electoral que se entrega a los representantes de las candidaturas para realizar envíos postales de propaganda electoral. **Q19/934**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

2.9.11 Energía.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le contesta a una solicitud que presentó mediante la que solicita una copia del boletín de

instalaciones eléctricas de su negocio. **Q19/561**.

- Queja remitida a la Administración competente para que contestara.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le contesta a una instancia presentada mediante la que solicita una copia del certificado de instalaciones térmicas expedido a su nombre, el cual necesita para presentarlo a la distribuidora de gas, donde, por motivos que desconoce, consta una instalación térmica que no coincide con el punto de suministro de la comercializadora. **Q19/610**.

  - Queja remitida a la Administración competente para que contestara.

2.9.12 Euskera.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Salud, en la convocatoria para la provisión, mediante traslado por concurso de méritos, de vacantes de facultativo especialista de área y de radiodiagnóstico, no ha determinado expresamente, en la valoración de méritos de los aspirantes, en lo que se refiere al acceso a puestos de trabajo de la zona no vascófona, la puntuación por conocimiento de euskera, sino que hace una referencia genérica a la normativa aplicable a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en la materia (al Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre). **Q19/34**.

  - Asunto ya tratado anteriormente, con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de méritos, de Jefaturas de Sección, Negociado y unidades similares de dicha universidad, otorga menor valoración al conocimiento del euskera que al conocimiento de lenguas extranjeras (inglés, francés o alemán). **Q19/47**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Salud, en varias convocatorias para la provisión, mediante traslado por concurso de méritos, de diversas vacantes para los organismos autónomos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, no ha determinado expresamente, en la valoración de méritos de los aspirantes, en lo que se refiere al acceso a puestos de trabajo de la zona no vascófona, la puntuación por conocimiento de euskera, y se limita a hacer una referencia genérica a la normativa aplicable a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en la materia (al Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre). **Q19/200**.

  - Asunto ya tratado anteriormente, con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no valora el conocimiento de euskera en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de plazas del puesto de trabajo de Guarda Forestal en la zona vascófona, por lo que estaría vulnerando la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Euskera. **Q19/201**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano presenta una queja porque en la nueva imagen corporativa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, estando redactada en forma bilingüe, el euskera aparece en

la parte derecha. Considera que ello incumple la disposición adicional primera del Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, que regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes. **Q19/253**.

- No se aprecia vulneración de derechos.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra, en el Acuerdo por el que se modifica el Reglamento por el que se regulan los procesos de selección para la contratación de profesorado contratado doctor de la Universidad Pública de Navarra, no especifica si se otorga puntuación al conocimiento de euskera, en cuyo caso, resultaría muy escasa, pues formaría parte de únicamente el 5% de la puntuación asignada a "Otros méritos". Además, manifiesta que con este nuevo acuerdo y con la falta de profesores con perfil de euskera, resultará imposible la implantación del Grado de Enfermería en esta lengua en dicha universidad. **Q19/320**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar ha vulnerado la Ordenanza reguladora del uso y fomento del euskera en el ámbito municipal, al no haber valorado el conocimiento del euskera en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de ascenso, de una plaza de subinspector de policía local. Estima que se debía haber asignado al conocimiento de dicha lengua una valoración del 6% sobre el total de puntos de la convocatoria, por tratarse de un puesto con relación directa con la ciudadanía. **Q19/336**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una asociación de defensa del euskera formula dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso o concurso específico, de plazas de agente de la Policía Foral de Navarra, por un lado, y en la convocatoria para la provisión, mediante concurso específico, de plazas del empleo de inspector o inspectora de la Policía Foral de Navarra, por otro, en lo que respecta a puestos de trabajo ubicados en la zona no vascófona, no puntúa el conocimiento del euskera en comparación con las lenguas extranjeras. Asimismo, pone de manifiesto el diferente criterio seguido en el propio departamento en relación con este asunto, por cuanto en otras convocatorias, como en la de provisión, mediante concurso de traslado, de 38 vacantes del puesto de trabajo de bombero, otorga mayor puntuación al conocimiento de euskera que al del resto de idiomas extranjeros. **Q19/459** y **Q19/480**.

  - Asuntos ya tratados anteriormente, con resoluciones emitidas, que no fueron aceptadas por la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha remitido el programa de detección del cáncer de mama redactado únicamente en castellano, a pesar de haberlo solicitado en bilingüe. Asimismo, porque ha pedido el plan lingüístico del departamento, pero dicho documento no le ha sido facilitado. **Q19/481**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar, en la convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas, de dos relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de oficial administrativo, una para la formación en

situación de servicios especiales, y otra para la contratación temporal, ha otorgado al conocimiento de euskera una puntuación de un 3% sobre todo los puntos de la convocatoria, produciéndose así una vulneración de la Ordenanza del Euskera, por cuanto, al tratarse de puestos que tienen relación directa con la ciudadanía, la valoración del euskera debería ser del 6% sobre todos los puntos de la convocatoria. **Q19/555**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no implanta un sistema de voz en euskera en el ascensor del Civivox del Ensanche y en el del aparcamiento subterráneo de la calle Olite. **Q19/556**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Una ciudadana presenta una queja porque las Administraciones públicas de Navarra, al valorar el conocimiento del euskera en las convocatorias de empleo público y, más concretamente, en aquellas para acceder a puestos ligados a los cuerpos y fuerzas de seguridad de la Comunidad Foral de Navarra, generan un desequilibrio absoluto entre aspirantes, discriminando a los no vascoparlantes. La ciudadana no muestra su malestar con el idioma, sino con las vías por las que su fomento se está efectuando, pues en tanto en las escuelas no sea obligatorio su aprendizaje, no debería ser objeto de ventaja en una oposición. **Q19/579**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra, en dos convocatorias para la contratación de profesorado contratado doctor, no exige ni puntúa el conocimiento de euskera, no haciendo posible la creación de ramas de euskera en dicha universidad. **Q19/608**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha remitido la comunicación del programa de detección del cáncer de colon, redactada únicamente en castellano, pese a haberlo solicitado en euskera o en bilingüe. **Q19/616**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una asociación de defensa del euskera interpone dos quejas porque el Departamento de Salud, en el concurso-oposición de puesto de celador, por un lado, y en los concursos-oposición de los puestos de técnico especialista en documentación sanitaria, técnico especialista en radioterapia, técnico especialista en anatomía patológica, técnico especialista en dietética y técnico especialista en laboratorio, por otro, no concreta las características de las plazas que se ofertan, determinando el nivel requerido de conocimiento de euskera, tal y como se especifica en otras convocatorias, como en la de técnico de grado medio-educador y en la de terapeuta ocupacional. **Q19/651** y **Q19/679**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Una asociación de defensa del euskera formula dos quejas porque el Departamento de Salud, pese a su compromiso de estudiar un cambio en la normativa aplicable al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en materia de empleo público, continúa otorgando una escasa valoración al conocimiento del euskera en las convocatorias que aprueba. Expone que en los concursos-oposición de los pues-

tos de técnico de grado medio-educador sanitario, terapeuta ocupacional y celador, en la primera queja, y de los puestos de técnico especialista en documentación sanitaria, técnico especialista en radioterapia y técnico especialista en anatomía patológica, en la segunda queja, los aspirantes continúan sin poder obtener, por razón del conocimiento de euskera, cuando acrediten tal mérito, la puntuación que establece el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra, de forma adicional a la valoración que les corresponda en concepto de otros méritos. El departamento sigue fijando un límite global de puntuación que compromete tal posibilidad. **Q19/653** y **Q19/672**.

- Asuntos ya tratados anteriormente, con resoluciones emitidas, que no fueron aceptadas por la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque la empresa municipal gestora de las instalaciones deportivas de Orkoien, ha abierto perfiles en redes sociales donde utiliza solamente el castellano, incumpliendo así la ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera. **Q19/683**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña proyectó una película en euskera en el Lago de Mendillorri y, al no ser vascoparlante, no pudo entender los diálogos. Considera que, siendo mayoría las personas que no conocen el citado idioma, habría de repetirse la proyección de la película en castellano, o, al menos, incluirse subtítulos. **Q19/697**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Departamento de Salud, en varias convocatorias para la provisión, mediante traslado por concurso de méritos y mediante concurso-oposición, de diversas vacantes para el organismo autónomo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, no ha determinado expresamente, en la valoración de méritos de los aspirantes, en lo que se refiere al acceso a puestos de trabajo de la zona no vascófona, la puntuación por conocimiento de euskera, y se limita a hacer una referencia genérica a la normativa aplicable a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en la materia. **Q19/714**.

  - Asunto ya tratado anteriormente, con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar, en el programa de fiestas de 2019 de Gorraiz, no ha utilizado el euskera, vulnerando así la ordenanza municipal de uso y fomento de esta lengua, y ha incluido un lenguaje discriminatorio para la población femenina, incumpliendo la ordenanza municipal sobre el uso y fomento de la comunicación no sexista. **Q19/767**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Departamento de Salud, pese a su compromiso de estudiar un cambio en la normativa aplicable al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en materia de empleo público, continúa otorgando una escasa valoración al conocimiento del euskera en las convocatorias que aprueba. Expone que, en los concursos-oposición de los puestos de técnico especialista en laboratorio, técnico especialista en radiodiagnóstico y técnico en cuidados auxiliares de enfermería, los as-

pirantes continúan sin poder obtener, por razón del conocimiento de euskera, cuando acrediten tal mérito, la puntuación que establece el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra, de forma adicional a la valoración que les corresponda en concepto de otros méritos. El departamento sigue fijando un límite global de puntuación que compromete tal posibilidad. **Q19/778**.

- Asunto ya tratado anteriormente, con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, le ha enviado una comunicación redactada tanto en castellano, como en euskera, a pesar de que ella se había dirigido a dicho departamento para pedir el carné joven en castellano. Señala que no se le preguntó en qué idioma quería ser atendida y que, además, en la respuesta, el euskera aparece en primer lugar, por lo que tuvo que acudir al final del texto para poder entenderlo. Añade que, al no conocer el euskera, no sabe si la información es diferente de la que aparece en castellano. **Q19/828**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña establece criterios de prioridad discriminatorios en el acceso a los cursos intensivos de euskera para los empleados municipales, por cuanto prioriza a unos trabajadores frente a otros, dependiendo del puesto que ocupen, y excluye a quienes se encuentran en niveles de iniciación de aprendizaje. En consecuencia, no tiene acceso a dichos cursos parte del personal eventual y tampoco aquellos que no tienen superado el nivel A de euskera. Q19/849.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de una plaza de peón de servicios múltiples, prevé unas puntuaciones que, pese a asignar hasta un máximo de tres puntos al conocimiento de euskera, resulta posible obtener el máximo de puntos establecidos para la fase de concurso sin necesidad de acreditar el conocimiento de esta lengua. **Q19/986**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado la realización de un curso intensivo de euskera. Expone que en la respuesta denegatoria el departamento hace referencia a determinados criterios establecidos para la realización del curso, los cuales desconoce completamente y que varían en cada departamento. Por ello solicita que, además de permitirle acceder al curso, se establezcan unos criterios públicos y unificados para todo el personal público. **Q19/1024**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano plantea una queja porque el Colegio Público de Bera, al que acude su hija, le ha comunicado que la próxima reunión de grupo (entre la profesora y el conjunto de los padres de los alumnos) se va a realizar en euskera, poniéndose diapositivas en castellano para poder seguir la reunión. Considera que se está dando un trato discriminatorio hacia las personas castellanoparlantes. **C19/1837**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

2.9.13. Extranjería.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Consulado de Argelia en Alicante, pese a haber aportado la documentación requerida, se demora en renovarle a su hijo menor de edad el pasaporte, necesario para la renovación de su tarjeta de residencia que le permita desempeñar cualquier curso de formación o actividad. **Q19/12**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española por matrimonio, pese a haber presentado la documentación requerida y el certificado por el que acredita su conocimiento de la lengua castellana. **Q19/41**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque la Subdelegación del Gobierno de Las Palmas ha denegado la autorización de residencia temporal por reagrupación familiar inicial a su sobrino, menor de edad y nacido en Marruecos, cuya tutela fue adquirida por su hermana y el marido de esta por medio del título de la "Kafala" (acogimiento familiar), reconocido judicialmente en Marruecos en virtud de sentencia judicial de abandono. La Administración entiende que dicha declaración de abandono no se ajusta a lo exigido en el ordenamiento jurídico español, al no haberse establecido en la misma la privación a los padres biológicos del menor de la patria potestad. En consecuencia, su hermana viene residiendo en Marruecos en condiciones inadecuadas desde hace casi dos años, habiendo perdido su puesto de trabajo en Canarias. **Q19/217**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en exceso en resolver su solicitud de nacionalidad española por residencia presentada hace casi tres años. **Q19/497**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque el certificado de registro de ciudadano de la Unión es una hoja verde de tamaño A4, incómodo de llevar y propenso a que se estropee fácilmente. Además, no constituye un documento válido para acreditar la identidad ni la nacionalidad del portador, lo que obliga a llevar documentación complementaria como el pasaporte. Por ello, solicita que, en su lugar, se expida una tarjeta con formato similar al del Documento Nacional de Identidad. **Q19/518**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Varias organizaciones que luchan contra el racismo y la xenofobia formulan una queja porque un ciudadano de la localidad de Ribaforada ha sido deportado a Senegal tras ser detenido cuando acudió a una cita en el ayuntamiento para tratar un tema burocrático. Denuncian la colaboración del Ayuntamiento de Ribaforada en la práctica reiterada de la Brigada de Extranjería y Fronteras de citar a personas que se encuentran en situación administrativa irregular, para acudir a dependencias policiales bajo el pretexto de regularizar su residencia, e incoarles expedientes de expulsión. **Q19/553**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque la Policía Nacional no le devuelve su pasaporte, que le fue incautado debido a una resolución de expulsión y prohibición de entrada en España, pese a que esta resolución ha sido anulada y sustituida por una sanción económica. **Q19/622**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Consulado General de España en Dakar le ha denegado a su hijo un visado por reagrupación familiar, al no considerar suficientemente probado el vínculo familiar. Defiende que ha aportado toda la documentación requerida, excepto una prueba de ADN debido a su carácter voluntario y a su coste económico. **Q19/671**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española por residencia. **Q19/863**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque la Dirección General de los Registros y del Notariado se demora en resolver el expediente de pérdida de la nacionalidad española por residencia de su hijo, incoado por no haberse inscrito en el Consulado de España en Guayaquil (Ecuador) cuando se encontraba trabajando en ese país por un periodo de tiempo. Defiende que la larga distancia al consulado desde su lugar de trabajo y el reducido horario le imposibilitaron realizar la inscripción consular. Sin embargo, continuó utilizando su nacionalidad española en todos los trámites relacionados con una vivienda que posee en Navarra (hipoteca, suministros e impuestos), no siendo cierto, por tanto, que su hijo haya utilizado exclusivamente la nacionalidad ecuatoriana. **Q19/893**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque se le ha denegado la expedición del Documento Nacional de Identidad, a pesar de haber obtenido la nacionalidad española por residencia y de haber prestado juramento en el Consulado de España en Quito (Ecuador). Se le ha indicado que debe permanecer a la espera hasta que el Consulado informe sobre ello, pero, entretanto, precisa el documento para encontrar un trabajo. **Q19/921**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en exceso en concederle la nacionalidad española. Considera que la tardanza se deriva del funcionamiento del Registro Civil de Pamplona, pues le ha requerido en repetidas ocasiones y sin justificación alguna la aportación del certificado de nacimiento, a pesar de que este ya lo entregó por primera vez en 2014. **Q19/959**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en exceso en resolver su solicitud de nacionalidad española. Expone que, a pesar de que el plazo legalmente establecido para su resolución es de un año, han transcurrido casi tres años desde que presentó la solicitud. **Q19/979**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver la solicitud de nacionalidad española por residencia de su hijo, pese a haber abonado la tasa y a serle indicado que en un año sería resuelto. **Q19/985**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española, a pesar de que esta fue presentada en 2017. **Q19/999**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española, a pesar de haberla presentado en marzo de 2017. Refiere que el Registro Civil le ha indicado que sigue pendiente de tramitación y que todavía no le ha sido asignado número referencia de expediente. **Q19/1014**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano se dirige a la institución porque como consecuencia de un altercado en el que se vio involucrado a la salida de una discoteca en Pamplona, está ingresado en el Complejo Hospitalario de Navarra. Manifiesta que tiene 22 años, lleva dos años residiendo aquí pero no tienen papeles. Teme que las posibles consecuencias que este incidente pueda acarrearle. **C19/1602**.

  · Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

2.9.14. Función pública.

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

- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas correctoras contenidas en un informe elaborado por el servicio de prevención, evaluativo de las condiciones de trabajo y factores psicosociales del personal cuidador de un colegio público de Estella-Lizarra, en aras de la mejora de dichas condiciones laborales y del servicio que se presta. **Q19/184**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la desestimación de su solicitud de encuadramiento en un nivel superior. Expone que solicitó la promoción al nivel C porque, como auxiliar, se le atribuyen funciones propias de un puesto de técnico. **Q19/210**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a su encuadramiento inicial en el nivel III de carrera profesional, establecido en la Ley 7/2017, de 9 de mayo, por la que se amplía el ámbito de aplicación del sistema de carrera profesional a otro personal sanitario no adscrito al Departamento de Salud y sus organismos autónomos. **Q19/214**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Varios cuidadores de un centro adscrito a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas formulan una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, les dispensan un trato discriminatorio con respecto a los cuidadores del Departamento de Educación, por su falta de encuadramiento en el nivel C. Exponen que, pese a proceder de las mismas convocatorias de ingreso y de contratación, solo se ha contemplado el ascenso de nivel para el personal cuidador adscrito al Departamento de Educación. **Q19/373**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no procede a la revisión y actualización de las funciones asignadas al personal vigilante de carreteras que datan de 1986, así como de la normativa de aplicación al puesto. Expone que, a pesar de ser un colectivo encuadrado en el nivel C y tener la consideración de agentes de la autoridad, al igual que Guardería Forestal y Policía Foral, no recibe la misma consideración. **Q19/407**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no le contesta a varias solicitudes que presentó en calidad de empleado, incumpliendo así su obligación de responder a toda petición recibida. **Q19/410**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no le facilita el expediente de reclamación relativo a la extensión de su contrato a los meses de verano en el curso 2016-2017 y no resuelve un recurso de alzada presentado sobre dicha cuestión. **Q19/419**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un sindicato de policías solicita de la institución la interposición de un recurso de inconstitucionalidad frente a la Ley Foral 16/2019, de 26 de marzo, de reconocimiento y reparación de las víctimas por actos de motivación política provocados por grupos de extrema derecha o funcionarios públicos, aprobada por el Parlamento de Navarra, al considerar que la nueva ley burla la sentencia del Tribunal Constitucional que anuló la anterior ley de abusos policiales. La nueva ley pretende reconocer como víctimas de torturas a personas que no cuentan con sentencia judicial firme que acredite tal condición, lo que vulnera el derecho de presunción de inocencia y de tutela judicial efectiva. **Q19/429**.

  · Queja no admitida por falta de competencia.

- Varios policías forales y varios sindicatos y asociaciones representativas de distintos cuerpos de policía y de funcionarios de las Administraciones públicas, presentan una queja porque no se aplica dentro del Cuerpo de la Policía Foral la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, en consonancia con la Directiva 89/391, de 12 de junio, y con la jurisprudencia que la ha interpretado. Solicitan un desarrollo normativo en materia de prevención de riesgos laborales donde se regule la actividad preventiva de conformidad a lo establecido en dicha ley. Específicamente, solicitan que se desarrollen los procedimientos para que los Policías Forales dispongan de un plan anual de prevención, una evaluación de los factores de riesgo, una planificación de la actividad preventiva, información y formación adecuadas, una vigilancia de la salud de los trabajadores y el reconoci-

miento del derecho del personal a pasar al régimen de segunda actividad y a ser reubicado dentro del cuerpo en situación de incapacidad permanente. **Q19/432**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha denegado su solicitud para el encuadramiento de su puesto de trabajo como auxiliar de autopsias en el nivel C, al considerar que las funciones que este colectivo debe desempeñar son más propias del nivel D, donde se encuentra actualmente encuadrado. En primer lugar, la ciudadana apoya su solicitud en el hecho de que, recientemente, se han adoptado medidas tendentes a equiparar en el nivel C a muchos empleados públicos que desempeñan puestos encuadrados en el nivel D. Por otra parte, atendiendo a la realidad de las funciones que realizan, indica que en la unidad en la que trabajan no existen técnicos de anatomía patológica, como sí ocurre en otras comunidades autónomas, por lo que son los auxiliares de autopsia los que realizan las funciones atribuidas a dicho puesto de trabajo. Es por ello que deben realizar tareas de ejecución que requieren de una especial pericia, experiencia y, sobre todo, responsabilidad, que superan con creces al mero auxilio propio de quienes se encuentran encuadrados en el nivel D. **Q19/475**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la desestimación de su consideración como personal fijo o, subsidiariamente, como indefinido no fijo, conforme a la jurisprudencia vigente tanto nacional como europea. **Q19/490**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano formula una queja porque no se activó ningún protocolo ante el acoso laboral (mobbing) que sufría cuando desempeñaba funciones para el Gobierno de Navarra, así como porque la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Navarra no ha resuelto una denuncia presentada al respecto. **Q19/500**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha denegado su solicitud para compatibilizar su puesto de trabajo como auxiliar administrativo en régimen de media jornada en un centro educativo, con otro puesto de igual naturaleza y con el mismo régimen de jornada en la Universidad Pública de Navarra, al no poder percibir más de un sueldo con cargo a los presupuestos de las administraciones, entidades o instituciones públicas o de los organismos y empresas de ellos dependientes. Critica tal decisión, puesto que con el desempeño de ambos puestos llegaría a completar una jornada de trabajo como auxiliar administrativa, lo que equivale a un aumento de salario y de cotización. **Q19/523**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, interviene las armas, tanto reglamentarias como personales, a policías forales que están en situación de incapacidad laboral transitoria, con independencia de la causa de la incapacidad. El sindicato denuncia

que el procedimiento seguido para la intervención de las armas se sustancia de manera sumarísima y conculcando los derechos de los destinatarios del mismo. Por ejemplo, su incoación no se comunica a los afectados, quienes no tienen conocimiento de la apertura de un procedimiento administrativo desfavorable y tampoco disponen del trámite de audiencia para alegar en defensa de sus intereses. Además, el sindicato cuestiona la competencia de la Policía Foral para obligar al depósito de las armas. **Q19/529**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha cesado del puesto de tramitador procesal interino por la incorporación del funcionario titular. Expone que el cese no procede, por cuanto la plaza que ella ocupaba era distinta a la que se ofertaba en la convocatoria de acceso. Asimismo, presenta la queja porque el departamento no resuelve un recurso de alzada presentado sobre el asunto. **Q19/540**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Educación no reconoce a una afiliada, como servicios prestados, los cursos de inglés impartidos en el marco del programa de Educación y Promoción de Adultos (EPA). **Q19/548**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Una asociación profesional de policías presenta una queja porque le preocupa las consecuencias que puedan derivarse de la aplicación de la Ley Foral 16/2019, de 26 de marzo de 2019, de reconocimiento y reparación de las víctimas por actos de motivación política provocados por grupos de extrema derecha o funcionarios públicos. Expone que dicha ley posibilita la investigación, a través de un procedimiento administrativo, de hechos que no se encuentran penalmente prescritos, produciéndose una invasión del ámbito judicial. Añade que tampoco articula medio alguno para llevar a cabo con garantías el derecho al honor, a la tutela judicial efectiva y a la presunción de inocencia, de terceras personas, quienes, además, tienen la obligación de colaborar con la Comisión de Reconocimiento y Reparación. La asociación tiene el convencimiento de que dicha ley foral incurre en las mismas causas de inconstitucionalidad que su ley foral antecesora, declarada inconstitucional por sentencia del Tribunal Constitucional, y que el procedimiento administrativo en ella previsto para la investigación de hechos y su calificación como ilícitos penales, vulnera los derechos al honor y a la tutela judicial efectiva de policías nacionales y guardias civiles, por lo que solicita la interposición de un nuevo recurso de inconstitucionalidad frente a la misma. **Q19/567**.

  - Queja no admitida por falta de competencia.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte no ha aplicado correctamente el protocolo de acogimiento y protección, derivado de la situación de acoso laboral que viene padeciendo en el ejercicio de su puesto de trabajo. Además, tampoco ha respetado de manera efectiva su condición de trabajadora altamente sensible y desconoce si ha dado parte al seguro de una sentencia firme de reconocimiento de accidente laboral. Por otro lado, solicita en la queja que el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra inicie un seguimiento de su caso para garantizar la corrección de la situación hostil a la que está expuesta. **Q19/628**.

· Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no les facilita de forma escrita las funciones atribuidas a su puesto de auxiliar de mantenimiento de conservación urbana, las cuales desconocen porque la convocatoria no las incluía. Q19/699 y **Q19/702**.

  · Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación se demoró en remitir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, un recurso de alzada que interpuso frente a la desestimación de su solicitud de reconocimiento de la condición de personal de limpieza indefinido no fijo, y este último departamento se demora excesivamente en resolverlo. **Q19/738**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Secretaría de Estado de Función Pública se demora en resolver un recurso de alzada que presentó frente a la denegación, por parte de un igualatorio médico, de la preceptiva autorización para que su hijo, con una enfermedad renal grave, sea derivado para su control evolutivo al hospital de referencia en Barcelona. **Q19/757**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la rescisión permanente de su contrato laboral, por causas sobrevenidas derivadas de la falta de capacidad o de la falta de adaptación al puesto de trabajo desempeñado. **Q19/786**.

  · Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña debe crear una comisión de investigación, a fin de que se dilucide la agresión psicológica profunda y constante que ha sufrido en su puesto como policía municipal durante más de catorce años. Este acoso ha afectado gravemente a su salud y a su estabilidad como persona. **Q19/788**.

  · Queja no admitida por falta de competencia.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas correspondientes ante la situación y clima laboral que está sufriendo como jefa de departamento de un centro de educación secundaria. **Q19/936**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no impulsan las disposiciones necesarias para dotar a los técnicos de enfermería ("técnicos en cuidados auxiliares de enfermería", "técnicos sanitarios" o similares denominaciones) de la carrera profesional, lo que contrasta con lo previsto para otros colectivos de personal sanitario, y no promueven medidas de mejora profesional del citado colectivo (encuadramiento, categoría, etcétera), en similar sentido a las adoptadas recientemente para otros grupos de profesionales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. **Q19/941**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada por el Departamento de Presiden-

cia, Igualdad, Función Pública e Interior y pendiente de respuesta por el Departamento de Salud.

- Dos ciudadanas presentan una queja porque el Departamento de Educación no procede a revisar la situación de agravio comparativo que van a sufrir en el próximo concurso de traslados de docentes, con respecto al resto de funcionarios, porque, con motivo únicamente de su maternidad, tienen peor calificación, al no poder realizar las prácticas durante este curso escolar. Por ello, solicitan que se revise este trato discriminatorio recibido, puntuándoles el curso anterior de trabajo o el curso de prácticas, cuya realización se les ha pospuesto al siguiente curso escolar. **Q19/955**.

  · Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la desestimación de su solicitud de reconocimiento de carrera profesional, a pesar de haber transcurrido el plazo de tres meses legalmente establecido para la resolución. **Q19/966**.

  · Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano solicita información acerca de la propuesta relativa a la posibilidad de que los vigilantes de carreteras pasen a formar parte del mismo nivel que los agentes de la Policía Foral y los Guardas Forestales, es decir, nivel C. (expediente J16/7). **C19/481**.

  · Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana presenta una queja porque Gobierno de Navarra no reconoce la carrera profesional a un grupo de funcionarios pertenecientes a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las personas. **C19/1601**.

  · Desistimiento de la interesada.

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

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha efectuado un descuento en su nómina, derivado de la diferencia retributiva en concepto de complemento de puesto de trabajo existente entre su anterior puesto como agente de la unidad de intervención y el actual puesto como cabo. Expone que, pese a que le correspondía ocupar el puesto de cabo, durante el periodo de tiempo que permaneció como policía en la unidad de intervención, dio cumplimiento efectivo y adecuado de todas las cargas y funciones requeridas en tal puesto, por lo que no le resulta razonable verse obligado a devolver la diferencia retributiva, pues constituye la contraprestación recibida por tales servicios. **Q19/10**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no le reconoce, con efectos retroactivos, el complemento retributivo que considera que debiera serle abonado, dadas las funciones que ha venido desempeñando en el puesto que ocupa como empleado de servicios múltiples. Expone que, pese a no estar asignadas en la convocatoria, ha realizado, según se le iban encomendando, funciones específicas similares a las desempeñadas por quienes ocupan puestos con complemento, tales como mantenimiento de edificios municipales o reparaciones de fontanería y electricidad, considerando, por tanto, discriminatorio, que no le

sea reconocido al igual que a sus compañeros el complemento retributivo correspondiente. **Q19/181**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud se demora en resolver, pese a haber transcurrido el plazo legalmente establecido, un recurso de alzada que interpuso frente a la desestimación de su solicitud de abono del complemento de exclusividad. **Q19/231**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no le abona el complemento de turnicidad con carácter retroactivo que, por su horario laboral en un centro de educación de secundaria para adultos, le corresponde, al considerar que su horario no se ve modificado en más de un tercio de las jornadas de trabajo en cómputo trimestral global. **Q19/244**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula, en representación de varios docentes, cuarenta y siete quejas porque el Departamento de Educación se demora en resolver los recursos de alzada interpuestos en relación con sus solicitudes previas de abono de los salarios correspondientes al periodo de verano de varios cursos escolares. **Q19/268, Q19/269, Q19/270, Q19/271, Q19/272, Q19/273, Q19/274, Q19/275, Q19/276, Q19/277, Q19/278, Q19/279, Q19/280, Q19/281, Q19/282, Q19/283, Q19/284, Q19/285, Q19/286, Q19/287, Q19/288, Q19/289, Q19/290, Q19/291, Q19/292, Q19/293, Q19/294, Q19/295, Q19/296, Q19/297, Q19/298, Q19/299, Q19/300, Q19/301, Q19/302, Q19/303, Q19/304, Q19/305, Q19/306, Q19/307, Q19/308, Q19/309, Q19/310, Q19/311, Q19/312, Q19/313** y **Q19/427**.

  - Quejas investigadas – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, no le abona las horas extraordinarias trabajadas en el puesto que desempeñaba como empleado de servicios múltiples en Altsasu-Alsasua, pese a haberlo reclamado hasta en tres ocasiones. **Q19/340**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta, en representación de varios docentes, veinticinco quejas porque el Departamento de Educación no les contesta a las solicitudes de abono de los salarios correspondientes al periodo de verano de varios cursos escolares. **Q19/342, Q19/343, Q19/344, Q19/345, Q19/346, Q19/347, Q19/348, Q19/349, Q19/350, Q19/351, Q19/352, Q19/353, Q19/354, Q19/355, Q19/356, Q19/357, Q19/358, Q19/359, Q19/360, Q19/361, Q19/362, Q19/363, Q19/364, Q19/365** y **Q19/366**.

  - Quejas investigadas – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Villava-Atarrabia no le contesta a una instancia presentada en su condición de funcionario de la entidad local, en la que solicitaba que el importe de las horas extraordinarias en ningún caso fuese inferior al de las horas ordinarias, conforme a una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra. **Q19/377**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Varias docentes de Formación Profesional Especial formulan una queja porque el Departamento de Educación no les contesta a una instancia en la que solicitan el reconocimiento del complemento específico y de especial dedicación, abonado al profesorado de pedagogía terapéutica que trabaja en la etapa educativa de secundaria (ESO). **Q19/388**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no reconoce ni abona a los agentes de la Policía Municipal los complementos de turnicidad y nocturnidad durante el periodo vacacional. **Q19/412**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no ejecuta una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, que ha adquirido firmeza y que reconoce su derecho al abono de horas extraordinarias al precio de horas ordinarias, así como al pago con carácter retroactivo de las diferencias correspondientes a los cuatro ejercicios anteriores. **Q19/436**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no asigna el complemento de especial riesgo a los tres inspectores del Departamento de Derechos Sociales, a pesar de reconocer el departamento que realizan, con carácter más o menos habitual, labores de conducción en sus puestos. Además, interpone la queja porque ha presentado un recurso de alzada frente a esta desestimación de la asignación del complemento, no habiendo sido resuelto. **Q19/484**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villava-Atarrabia no contesta a una solicitud de reconocimiento del complemento específico recogido en el artículo 58 de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra. **Q19/588**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con determinados aspectos que regulan la relación laboral que mantiene como cuidador/gerocultor ATS/DUE fijo en régimen funcionarial en una residencia municipal. En concreto, expone que, según la plantilla orgánica, ese puesto corresponde al Grupo 1 y está encuadrado en el nivel D. Sin embargo, la retribución percibida es la asignada al nivel E y no tiene reconocidos los complementos retributivos de nocturnidad y festividad propios del nivel D. Asimismo, refiere que tiene un calendario laboral mayor (1.554 horas) que el que le corresponde (1.457 horas). **Q19/591**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque, en relación con la equiparación económica del personal auxiliar administrativo (nivel D) y del personal oficial administrativo (nivel C) del Gobierno de Navarra, considera que sería más justo encuadrar en el nivel C a las personas que, estando prestando servicios como

auxiliar administrativo, se encuentren en posesión de la titulación correspondiente al citado nivel (bachillerato, formación profesional de segundo grado o equivalente). Con tal medida, muchas personas seguirán formándose y no dejarán los estudios al conseguir el graduado escolar o equivalente, y, además, se estaría valorando de algún modo el haber seguido estudiando después de obtener el título de la educación básica obligatoria. Solicita que se dejen de convocar oposiciones o pruebas temporales de auxiliar administrativo, y que únicamente se convoquen plazas para puestos de oficial administrativo con exigencia del título correspondiente al nivel C. **Q19/599**.

- Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Un comité local interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no reconoce y abona a la Policía Local, en aplicación de la Ley Foral de Cuerpos de Policía de Navarra, el complemento específico y el complemento de turnicidad. **Q19/605**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un procedimiento de revisión de oficio relativo al abono del salario a un afiliado correspondiente al periodo de verano del curso 2015/2016. **Q19/634**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no le abona los salarios correspondientes a los meses de julio y agosto, pese a haber trabajado cinco meses y medio. Ha contactado con dicho departamento a fin de conocer el criterio seguido en el cómputo de ese tiempo de cinco meses y medio en el caso de los docentes interinos. Sin embargo, no ha obtenido contestación. **Q19/659**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada presentado por un afiliado frente a la desestimación tácita de su solicitud de reconocimiento del complemento de grado y de su abono con carácter retroactivo. **Q19/739**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza no le contesta a una solicitud de encuadramiento en el nivel D de varias gerocultoras de una residencia municipal de ancianos, en cumplimiento del nivel asignado a dicho puesto en la plantilla orgánica del ayuntamiento. **Q19/764**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Varios ciudadanos formulan tres quejas porque el Departamento de Salud no les reconoce y abona el complemento de nocturnidad como celadores del Complejo Hospitalario de Navarra. A pesar de que su horario laboral es de 17:00 a 00:20 horas, el Departamento no entiende como trabajo nocturno una porción horaria de otros turnos comprendida entre los límites horarios consideraros como trabajo nocturno (de 22:00 horas a 8:00 horas). **Q19/791, Q19/796** y **Q19/819**.

- Quejas investigadas – No se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no abona el complemento de grado al personal laboral fijo de un centro asistencial de personas adultas con discapacidad intelectual. Ello genera en dicho personal un sentimiento de agravio con respecto al personal funcionario, que se ve agravado por el hecho de que también el personal contratado administrativo va a comenzar a cobrar el grado. **Q19/824**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula, en representación de varios docentes, once quejas porque el Departamento de Educación se demora en contestar a sus solicitudes de reconocimiento y abono del grado, con efectos retroactivos de cuatro años, al considerarlo no prescrito, así como el abono de los intereses correspondientes. **Q19/829, Q19/830, Q19/831, Q19/832, Q19/833, Q19/834, Q19/835, Q19/836, Q19/837, Q19/838, Q19/839** y **Q19/860**.

  - Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado el abono de la ayuda familiar por dos menores en situación de guarda legal con fines de adopción, porque, atendiendo al Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, la figura de la guarda legal con fines de adopción no otorga a los titulares de la familia acogedora el requisito de la filiación, teniendo lugar esta solo por naturaleza o por adopción. Considera que, si el fin de la ayuda es facilitar el cuidado en el ámbito familiar, este objetivo se vería cumplido tanto en el caso de la adopción como en el de guarda con fines de adopción. Las cargas y responsabilidad son idénticas, independientemente de la situación legal en la que se encuentren. A mayor abundamiento, en su caso, la ratificación de la adopción ya se ha llevado a cabo, estando a la espera de la resolución judicial. **Q19/840**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se demora en regularizar su situación administrativa tras la sentencia que declara su derecho al disfrute de un permiso de viaje de 26 días de duración y un permiso por parto de diecisiete semanas. **Q19/850**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le abona los complementos salariales correspondientes al periodo que permaneció de baja médica por contingencias profesionales. En concreto, no procede a ingresarle los complementos correspondientes a días festivos, nocturnidad y San Fermín, entre otros, desde la fecha en que inició la baja médica hasta la fecha en que el tribunal médico dictó la incapacidad permanente total. **Q19/853**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza no aplica el Estatuto del personal al servicio de las administraciones públicas de Navarra, en lo que al abono de los complementos retributivos se refiere, a todo el personal de una resi-

dencia municipal, a pesar de haberlo acordado en sesión extraordinaria del pleno. **Q19/854**.

• Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cabanillas se demora en contestar a su solicitud de reconocimiento del complemento específico regulado en la Ley Foral de las Policías de Navarra, con efecto retroactivo a la entrada en vigor de la citada ley foral, y de los intereses de demora que correspondan. El ayuntamiento justifica dicha tardanza en la reciente celebración de las elecciones municipales, en el plazo de un año fijado en la ley para el establecimiento del complemento solicitado, en la necesidad de elaborar un estudio previo de valoración de cada puesto de trabajo, así como en el desconocimiento de si al puesto de alguacil le es de aplicación lo dispuesto en la Ley Foral de Policías de Navarra. **Q19/875**.

  • Queja investigada – Resolución emitida – Pendiente de respuesta.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no le contesta a un afiliado suyo a una solicitud de abono, por años vencidos, en concepto de retribución correspondiente al periodo vacacional, de un promedio de lo percibido en el año inmediatamente anterior por los conceptos de trabajo en horario nocturno y en día festivo. **Q19/908**.

  • Queja investigada en tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha desestimado su solicitud de reconocimiento y abono de las vacaciones que no disfrutó como consecuencia de una incapacidad temporal porque, al tener la condición de personal docente, debía haber disfrutado de las vacaciones pendientes necesariamente a continuación de la fecha de reincorporación tras la incapacidad temporal. Sin embargo, ella entiende que podía disfrutarlas a partir del momento de su reincorporación al trabajo, dentro de los dieciocho meses siguientes a la finalización del año en que se habían generado. **Q19/909**.

  • Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar, tras reconocer un error en el concepto de antigüedad que le venía abonando (le reconocía el quinquenio como premio de antigüedad, en lugar del cobro de trienios que le corresponde), estima que, en aplicación del artículo 59 del Estatuto de los Trabajadores, únicamente procede la regularización de las nóminas del último año. Sin embargo, el ciudadano considera que corresponde la regularización de los últimos cuatro años, tal y como se va a realizar con el reconocimiento del grado al personal administrativo contratado temporalmente por el ayuntamiento. **Q19/918**.

  • Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte no le contesta, pese al transcurso de más de tres meses, a su solicitud de reconocimiento y abono del complemento de grado. **Q19/922**.

  • Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no le abona tres horas extraordinarias realizadas al precio de horas ordinarias, en cumplimiento de una resolución del Tribunal Administrativo de Na-

varra. El ayuntamiento fundamenta la falta de abono en dos sentencias judiciales que vienen a corregir el criterio del Tribunal Administrativo de Navarra, en relación con el precio que deben abonar las entidades locales por las horas extraordinarias que realice el personal a su servicio. **Q19/931**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto por un afiliado frente a la desestimación de la liquidación y abono de las vacaciones no disfrutadas durante el periodo de incapacidad temporal previo a la situación de jubilación por incapacidad permanente absoluta. **Q19/932**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud se demora en resolver un recurso de alzada que presentó frente a la desestimación de abono de las dietas derivadas de la realización de guardias médicas en su labor como facultativo. **Q19/944**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no procede a subsanar la situación discriminatoria en que se encuentra el personal funcionario, con respecto al personal contratado, derivada del reconocimiento del complemento de grado a este último. Expone que los funcionarios y funcionarias van a percibir una menor retribución en concepto de grado, por cuanto para su cálculo se les computarán ocho años de antigüedad, frente a los 6,7 años que se han establecido para el personal interino. Por ello, el sindicato solicita que se regularicen las diferencias retributivas resultantes. **Q19/976**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, no reconocen el complemento de exclusividad a la jefatura de la Sección de Auditoría de este último departamento. La ciudadana considera que, en atención al conflicto de intereses existente en el Reglamento Delegado (UE) nº 907/2014 de la Comisión y en las Normas Internacionales de Auditoría, así como al reconocimiento de tal complemento a otras secciones del Departamento de Economía y Hacienda con función auditora, este le debería ser reconocido. Sin embargo, el departamento estima que dicha unidad no requiere una dedicación total y absoluta, ni una plena disponibilidad, en los términos exigidos en el Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra. **Q19/1009**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha extinguido el contrato de la vacante que ocupaba en un centro de salud mental infanto-juvenil, al considerar que tiene diversas dificultades para cumplir con las funciones que requiere el puesto. El ciudadano alega que para que pueda darse la extinción del contrato, la ineptitud debe referirse a todas o a las tareas más esenciales, no siendo causa justificada la inep-

titud de funciones aisladas. Además, recuerda el deber de recolocar al trabajador en otro puesto de trabajo distinto. **Q19/33**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha cesado de la adscripción temporal del puesto que ocupaba de forma interina en el cuerpo de tramitación procesal y administrativa, por su falta de capacidad para realizar con eficacia el desempeño de las funciones inherentes al puesto, y, además, interpone la queja porque el departamento se demora en resolver un recurso de alzada presentado frente a la resolución de cese. **Q19/35**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha cesado de su puesto en la Administración de Justicia, para ser cubierto por un funcionario titular, por ser la persona interina con mayor antigüedad del Juzgado de Primera Instancia del que depende. Sin embargo, tiene conocimiento de que en dicho juzgado hay personas interinas con mayor antigüedad, así como que, hasta poco antes de su cese, existía una vacante desierta. Considera, por ello, que la intención de cesarla ha sido, como consecuencia de las bajas laborales que se ha visto obligada a solicitar, debido a la enfermedad crónica que padece y al grado de discapacidad que tiene reconocido. **Q19/129**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, tras cesarla del puesto que ocupaba, no le facilita información acerca de un control periódico que se venía realizando sobre ella por el servicio de prevención, fruto del cual se iba a determinar si su puesto precisaba de adaptación. Manifiesta que, al no haber podido acceder al estado de este seguimiento y, por ende, no poder verificar la conveniencia de la adaptación de su puesto, desconoce si su cese se podía haber evitado. **Q19/172**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque un colegio público no le proporciona información suficiente acerca del horario laboral de una plaza en la que se encuentra interesada, objeto de un concurso de traslado. Entiende que el horario pueda verse modificado, y que se le podía haber dado una estimación con base en el horario de años precedentes. Considera que antes de seleccionar una plaza es totalmente razonable interesarse por las características del puesto de trabajo, a fin de conseguir o mantener la conciliación familiar. **Q19/223**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no convoca concurso de traslados para el puesto de trabajo de cabo de la Policía Foral de Navarra. Exponen que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 10.2 del Decreto Foral 57/2002, de 25 de marzo, por el que se aprueba el reglamento de provisión de puestos de trabajo del cuerpo de la Policía Foral de Navarra, dichos concursos deberían convocarse cada año. Sin embargo, en los últimos doce años únicamente se han convocado cinco concursos de traslado, habiendo transcurrido, en alguna oca-

sión, un plazo de hasta cinco años entre la realización de dos convocatorias. **Q19/230** y **Q19/234**.

- Quejas investigadas – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en exceso en resolver la convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de las vacantes del puesto de trabajo de auxiliar administrativo (nivel D) y administrativo (nivel C). Esta tardanza genera en el personal eventual cuya plaza es objeto de dicho concurso de traslado, una gran ansiedad, debido a la incertidumbre de la fecha de finalización del contrato. La ciudadana expone que el retraso también provoca la falta de convocatoria de la oposición de estabilización de plazas de auxiliar administrativo, cuyo temario, en tanto no se convoque, se desconoce por quienes están estudiando. **Q19/250**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en exceso en tramitar el procedimiento de concurso de traslado para puesto de trabajo de cuidador, cuya convocatoria se publicó en julio de 2018. Todavía se encuentra pendiente la publicación de la lista definitiva tras la valoración de los méritos alegados. No comprende la tardanza que se está produciendo, pues apenas son una veintena de aspirantes. **Q19/378**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en resolver un recurso extraordinario de revisión que presentó frente a la extinción de su contrato como técnico superior en el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud. **Q19/457**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Varias funcionarias del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea interponen una queja porque el Departamento de Salud, entre los requisitos exigidos para acceder a listas de aspirantes para promoción interna temporal en la convocatoria del puesto de auxiliar administrativo, incluye la necesidad de superar todas las pruebas selectivas, requisito que no se exige al resto de estamentos, a quienes se les requiere únicamente superar una de las pruebas selectivas. **Q19/642**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no atiende su solicitud de convocar pruebas físicas en la Policía Municipal de Pamplona-Iruña, a fin de que los policías municipales puedan equipararse retributivamente a los policías forales. Dicha solicitud se formuló tras la emisión de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, que estimó parcialmente un recurso de alzada interpuesto por un policía municipal ante una desestimación tácita de una petición de equiparación retributiva con la Policía Foral, en lo relativo a la compensación por superación de pruebas físicas. **Q19/719**.

  - Queja investigada – No se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha desplazado, por falta de carga lectiva, de la plaza de pedagogía terapéutica que le ha sido adjudi-

cada en el concurso de traslados para el curso 2019-2020. Expone que, en lugar de ser ella quien complete su jornada laboral en otro centro escolar de la zona, otra persona ha sido designada para realizar la itinerancia en su plaza, quien, además, tiene menor puntuación en el baremo de puntos del concurso de traslados y una antigüedad en el cuerpo de maestros mucho menor. **Q19/729**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en el procedimiento seguido para la provisión del puesto de jefe de sección del parque móvil, no ha respetado el plazo de seis meses que se contempla en la convocatoria para la valoración del plan de actuación y de la documentación acreditativa de los méritos. Por ello, solicita que se declare desierto el concurso por tal circunstancia y que se deje vacante la jefatura, para su provisión en la siguiente convocatoria. **Q19/845**.

  - Queja investigada – No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a su exclusión de la lista de aspirantes al desempeño temporal de puestos de trabajo de sociólogo en situación de servicios especiales para la formación. **Q19/915**.

  - Queja investigada – No se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado su solicitud de incluir en la plantilla orgánica la plaza que ocupa en un colegio de Tudela, consolidándola como vacante a adjudicar en el concurso de traslados autonómico para el curso 2019/2020, porque resulta suficiente el profesorado existente para cubrir las cuatro plazas definitivas del puesto de procesos de gestión administrativa, habiendo optado el departamento, en consecuencia, por mantener la plantilla tal y como está configurada actualmente. **Q19/929**.

  - Queja investigada – No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de ascenso de categoría, de cuatro plazas de cabo con destino a los Cuerpos de Policía de Burlada y Barañáin, en la que participa, le ha valorado su pertenencia durante más de siete años a los órganos de representación y asesoramiento con únicamente medio punto. Considera que, con dicha valoración, el departamento desvía y anula las bases de la convocatoria, en lo que a baremación se refiere, ya que otorga la puntuación que él considera (medio punto) sin fundamento ni sustento legal alguno, contraviniendo la puntuación marcada que se puede alcanzar por el mérito referido (cuatro puntos). Expone que ya sucedió un episodio similar en una oposición de ascenso a cabo de Policía Foral de 2013, siendo finalmente rectificada la valoración, tras una sentencia judicial que dictaminó la imposibilidad de reducir, alterar o subdividir la puntuación que se debe otorgar a un mérito en particular. **Q19/995**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Colegio Oficial de Enfermería de Navarra no facilita a colegiadas interinas un informe de baremación de los méritos de formación, en el que fi-

gure los requisitos de ascenso de la carrera profesional (certificación, cursos, experiencias docentes...), porque, según indica, carece de competencias para realizar informes de ese alcance. **Q19/1005**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Ley Foral 4/2019, de 4 de febrero, por la que se modifica la Ley Foral de la Administración Local de Navarra, al establecer los plazos para convocar concurso de méritos para la cobertura de plazas vacantes de secretario e interventor, dispensa un trato privilegiado a estos últimos, por cuanto, en el caso de los secretarios, la convocatoria se realizará en el plazo de tres meses a partir de la aprobación de la quinta ley foral de creación de las correspondientes comarcas y, en todo caso, en el plazo máximo de tres años desde la entrada en vigor de la Ley Foral 4/2019, mientras que, para los interventores, el plazo es tan solo de nueve meses a partir de la entrada en vigor de la referida ley. Añade que no existe causa objetiva que justifique el trato diferenciado y discriminatorio entre ambos colectivos. **Q19/1017**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la rescisión de su contrato administrativo como profesora de inglés por no haber superado el periodo de prueba. **Q19/1041**.

  - Queja investigada en tramitación.

- Una ciudadana se dirige a la institución en relación a la forma de provisión de las jefaturas de sección, jefaturas de servicio, direcciones de escuelas infantiles, coordinadores-as de diversos servicios del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña. Desea conocer si el Ayuntamiento puede sacar a convocatoria para cubrir dichas plazas de responsabilidad como destino definitivo o bien tiene que reservarlas, por su especial responsabilidad para ser ocupadas por personal funcionario, pero durante un tiempo determinado que no puede superar los seis años. **C19/407**.

  - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

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

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha requerido renunciar a su actividad como profesor asociado de la Universidad Pública de Navarra, así como solicitar la declaración de compatibilidad de su puesto de trabajo como profesor de la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona-Iruña, con el que ocupa en la UNED. Expone que ambas actividades -la de profesor asociado en la UPNA y la de profesor en la UNED- fueron autorizadas y declaradas compatibles por el Departamento de Educación con el puesto de trabajo en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona-Iruña para el que fue nombrado, por lo que solicita que se deje sin efecto el requerimiento efectuado y que se reconozca su derecho a compatibilizar los puestos de trabajo que desempeña. **Q19/199**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de la convocatoria para la constitución de una lista de aspirantes para la provisión temporal, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo de Inspector de Educación en el Servicio de Inspección Educativa, por no haber acreditado una experiencia docente

mínima de seis años como funcionaria de carrera. La ciudadana considera que el haber prestado servicios como inspectora mediante varias comisiones de servicio, no excluye que lo haya hecho como funcionaria de carrera. **Q19/207**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha desestimado su solicitud para ocupar en comisión de servicios una plaza del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa. El departamento considera dichas comisiones como unos instrumentos a los que únicamente cabe acudir excepcionalmente, debiéndose atender siempre al prevalente interés del servicio y a la imposibilidad de cobertura del puesto por otros medios ordinarios o extraordinarios, dándose actualmente la circunstancia de que resulta posible atender las funciones de dicho cuerpo mediante el nombramiento de aspirantes incluidos en las bolsas de sustitutos o interinos. La ciudadana motiva su solicitud en el hecho de que diariamente debe realizar 120 kilómetros en coche para poder ir a trabajar, lo que le dificulta la conciliación de su vida familiar y laboral, ya que tiene una hija de seis años. Asimismo, expone que la plaza en la que estaba interesada ha sido ocupada por una persona perteneciente al cuerpo de tramitación, cuerpo de inferior categoría al suyo. Por último, indica que la comisión de servicios solicitada cuenta con los informes favorables de Magistradas y Letrados de la Administración de Justicia. **Q19/237**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un sindicato de policías interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no procede a extinguir las designaciones interinas de carácter voluntario de los puestos de Inspector y Subinspector de la Policía Foral de Navarra, en las que ha transcurrido el periodo máximo de un año previsto en la normativa actualmente en vigor, prorrogable, únicamente, en el caso de que se apruebe la convocatoria de ascenso al empleo de que se trate y hasta que se provea la plaza con carácter definitivo. **Q19/243**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Tribunal Médico del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL) no motiva suficientemente su decisión adoptada relativa a la valoración de su incapacidad laboral. El ciudadano expone que, pese a haber presentado varios informes médicos, así como un amplio informe psicológico pericial, el tribunal no aprecia patología que agrave su estado de salud previo, y no justifica tal consideración. **Q19/441**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación, al no aplicar en las convocatorias de acceso al empleo público el límite temporal establecido para las comisiones de servicios, no permite la renovación de personal y no evita estancias tan prolongadas que dejan sin efecto el carácter temporal de estas comisiones. Hace referencia, en concreto, a la convocatoria para la provisión de puestos de trabajo de asesoría y dirección en los Centros de Apoyo al Profesorado (CAP), en la que el departamento no cumple los tiempos fijados, permitiendo la existencia de estancias muy superiores. **Q19/559**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – No aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no le reconoce la incapacidad temporal por enfermedad profesional, a pesar de que la baja se causara por un cuadro de ansiedad provocado por su situación laboral en el puesto de trabajo, tal y como determinó su médico de cabecera. **Q19/700**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL) no le reconoce la incapacidad temporal por enfermedad profesional, a pesar de que la baja se ha causado por un cuadro de ansiedad provocado por su situación laboral en el puesto de trabajo, tal y como determinó su médico de cabecera. **Q19/701**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a varias instancias que ha presentado en relación con un concurso de traslado en el que participaba. Expone que, siendo aspirante de este concurso, le surgió la posibilidad de acceder a una nueva comisión de servicios por cuidado de hijo menor, en condiciones similares a las que venía disfrutando en años anteriores. Ante tal posibilidad, renunció al concurso de traslados, con tan mala fortuna que la convocatoria para la comisión de servicios se vio modificada, no cumpliendo los nuevos requisitos. Defiende que este hecho fue por él desconocido durante meses, no habiendo obtenido comunicación alguna por parte del tribunal evaluador de las comisiones de servicio. En las instancias presentadas traslada al Departamento de Educación los hechos acaecidos, que han precipitado su renuncia al concurso de traslados, y solicita que se valore su situación personal (familia monoparental) para el acceso a una nueva comisión de servicios. **Q19/720**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo le niega la posibilidad de tomar posesión en el Ayuntamiento de Tafalla como policía local y, en el mismo acto, ser declarado en situación de excedencia voluntaria sin reserva de puesto de trabajo, para poder continuar prestando sus servicios en el Ayuntamiento de Cintruénigo. **Q19/977**.

  · Desistimiento del interesado.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain le deniega la posibilidad de tomar posesión como policía local y, en el mismo acto, ser declarado en situación de excedencia voluntaria sin reserva de puesto de trabajo, para poder continuar prestando sus servicios en el Ayuntamiento de Corella, y le exige la renuncia a la plaza. **Q19/1007**.

  · Desistimiento del interesado.

- Un ciudadano plantea una queja porque en el ámbito de la policía local es habitual el desempeño de un puesto en régimen de comisiones de servicios. Desconoce la base legal que ampara dicha práctica, por lo que plantea una serie de cuestiones al respecto. En concreto, desea conocer el tiempo durante el que pueden llevarse a cabo, los motivos de su concesión, la exigencia o no de su publicidad, así como la posibilidad de realizarse con una entidad local de otra comunidad autónoma. **C19/1238**.

  · Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

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

- Cinco ciudadanos formulan cuatro quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, tiene implantado, para el puesto de conductor adscrito a la Dirección General de Interior, un doble sistema de distribución y contabilización del tiempo trabajado. Este doble cálculo, por horas y por jornadas, genera grandes desequilibrios en el cómputo anual de horas efectivas de trabajo de todos los conductores. Exponen que tales diferencias vienen motivadas, principalmente, por la contabilización de las guardias localizadas en el sistema de jornada, pero no en el de horas, derivando en su deber de compensar una falta de demanda del servicio, siendo un factor que no depende de ellos, con servicios posteriores. Consideran que, en la medida en que deben estar localizables, disponibles y cumplir un tiempo de respuesta determinado, esas horas deberían ser contabilizadas, pues les limitan significativamente la posibilidad de realizar otras actividades. Por otra parte, solicitan la implantación de un sistema de fichaje que permita un mayor control y transparencia del servicio. **Q19/52, Q19/98, Q19/130** y **Q19/164**.

  · Quejas investigadas – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, podría estar incumpliendo el límite máximo de horas extraordinarias anuales establecido en el Decreto Foral 51/2016, de 27 de julio, regulador de la realización de horas estructurales por el personal adscrito al servicio de bomberos de Navarra. Expone que ha presentado varios escritos solicitando clarificación sobre la contabilización de estas horas extraordinarias, no habiendo recibido contestación. Manifiesta que, además, el departamento prevé que su compensación se realice en tiempo y descanso, considerando que también podrían ser compensadas económicamente, a elección de cada funcionario. **Q19/146**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le reconoce el permiso retribuido de paternidad, solicitado para el cuidado de un recién nacido acogido de urgencia. La negativa obedece a que el tiempo de duración de tal acogimiento es inferior a un año, y, conforme a lo previsto en la legislación de la Seguridad Social, en tal situación no se reconoce la prestación por paternidad. Considera que, en la medida que asume las mismas obligaciones que los progenitores, y que muchos de estos bebés requieren de una atención especial por las circunstancias que rodean su nacimiento, debiera tener el derecho a atenderlo en igualdad de condiciones. **Q19/156**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha calificado como recurso de alzada una solicitud de información realizada sobre el calendario laboral del puesto de conductor adscrito a la Dirección General de Interior del año 2018. Expone que solicitó aclaraciones acerca de lo establecido en dicho calendario, por cuanto que considera que no cumple con el máximo de horas previstas en la normativa de aplicación. Sin embargo, el departamento, no solo se ha demorado más de un año en contestarle, sino que, además, ha calificado la solicitud de información como recurso de alzada, viéndose obligado a valorar la opción de dirigirse a la vía contencioso-administrativa. **Q19/165**.

- Asunto ya tratado anteriormente, con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en aplicación del Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, fija, para el disfrute de la licencia retribuida por cuidado de hijo menor de edad afectado por cáncer u otra enfermedad grave, un límite máximo del 75% de la duración de la jornada. La autora de la queja, quien tiene dos hijos grandes prematuros, expone que esta regulación resulta más restrictiva que la contenida en el Estatuto Básico del Empleado Público, pues esta norma estatal no contempla esa limitación máxima en el ejercicio del permiso. **Q19/173**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas pertinentes ante los desequilibrios e irregularidades que se vienen produciendo en un colegio público de Estella-Lizarra y en otro de Pamplona-Iruña, en lo que respecta a la distribución de horas semanales de trabajo entre el personal cuidador. El sindicato denuncia queal personal cuidador que cuenta con contrato de sustitución se le viene aplicando el límite máximo de horas de trabajo establecido para el personal sustituido, pese a que tiene establecido un límite menor, y no se le está recompensando por ello. En consecuencia, solicita que el departamento regularice la situación descrita y se pronuncie acerca de la obligación de informar sobre esa diferencia horaria, acerca de la obligación de los afectados de realizar horas extraordinarias, así como sobre el reconocimiento de la retribución correspondiente. **Q19/182**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Pendiente de respuesta.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Salud ha incluido a los médicos internos residentes (MIR) en los servicios mínimos establecidos durante los días de huelga convocados en febrero de 2019. Expone que, en virtud de lo dispuesto en la Sentencia, de 16 de noviembre de 1993, de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Supremo, los MIR realizan funciones asistenciales, tutorizadas, bajo la supervisión de los facultativos del centro y no tratan de suplir ni completar las funciones que incumben a los médicos que integran la plantilla. Por ello, considera el sindicato que la huelga no requiere del establecimiento de servicios mínimos para los MIR, pues sus funciones son meramente docentes y formativas. **Q19/183**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le contesta a su solicitud de reconocerle, conforme a la jurisprudencia europea, las guardias localizadas que realiza en su puesto de auxiliar de autopsias como jornada laboral, y la consecuente retribución de las mismas. **Q19/187**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le contesta a su solicitud de devolución de las horas de la bolsa de trabajo y de los días de vacaciones y asuntos propios que le han sido restados, según se le ha indicado, por no haber disfru-

tado de los mismos antes de iniciar el periodo de la excedencia para el cuidado de un hijo menor de tres años que le fue concedida. **Q19/205**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un sindicato de docentes formula una queja porque el Departamento de Educación no ha negociado con las organizaciones sindicales los criterios de utilización del crédito sindical antes de finalizar el primer trimestre del curso 2018/19, ni ha procedido a su revisión anual, ni a la revisión de los criterios para organizar los servicios mínimos, contradiciendo así el compromiso que dicho departamento estableció en el documento denominado "Pacto para la mejora de la calidad de enseñanza pública en Navarra". **Q19/316**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado la concesión de un permiso de paternidad adicional de ocho semanas, reconocido por la Ley Foral 6/2019, de 7 de febrero, al no haber finalizado el permiso de paternidad previamente concedido. Asimismo, le ha sido desestimado por haber solicitado su disfrute de manera fraccionada, no estando prevista en la normativa vigente tal posibilidad en tanto no se produzca el preceptivo desarrollo reglamentario. **Q19/330**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no resuelve un recurso de alzada que interpuso frente a la desestimación de su solicitud de compensación horaria por el tiempo empleado en la realización del curso de ascenso a Cabo de Policía Foral en la Escuela de Seguridad y Emergencia. **Q19/399**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha desestimado su solicitud de renuncia al permiso de reparto de empleo que viene disfrutando, por la imposibilidad de renunciar a un permiso sin sueldo una vez comenzado el mismo. La ciudadana defiende que debería ser atendida su petición por encontrarse en situación de incapacidad temporal. **Q19/406**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso su representada frente a la denegación de la licencia retribuida por cuidado de sus hijos gemelos afectados por cáncer o enfermedad grave (grandes prematuros), al estimar que no existe necesidad de cuidado directo, continuo y permanente de los menores. **Q19/416**.

  - Asunto ya tratado anteriormente, con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.

- Dos ciudadanas, funcionarias adscritas al régimen de MUFACE, interponen una queja porque el Departamento de Educación no les proporciona la información solicitada. El objeto de la petición es conocer el importe a percibir en concepto de retribución por vacaciones, según su jubilación se materialice en dos fechas alternativas. **Q19/426**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un sindicato presenta una queja porque la Dirección de Profesionales del Complejo Hospitalario de Navarra, con motivo de las elecciones generales al Congreso de los Diputados y al Senado celebradas el 28 de abril de 2019, emitió unas instrucciones que establecían que el personal saliente de guardia a las 8:00 horas del domingo prolongaría la guardia hasta las 12:00 horas, con la finalidad de permitir el ejercicio del derecho al sufragio de aquel personal que comenzaba su guardia a las 8:00 horas de dicho domingo de elecciones. El sindicato manifiesta su disconformidad con que el personal debiera realizar una jornada de 28 horas, que se encuentra por encima del límite máximo legalmente establecido, y con el hecho de que las horas adicionales realizadas por dicho personal se retribuyeran en concepto de guardia y no de productividad extraordinaria. **Q19/465**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha denegado a policías forales el disfrute del permiso adicional retribuido de paternidad en el periodo de verano de 2019, etapa del año en la que se plantean especiales dificultades para la conciliación laboral y familiar, por no estar elaborado en el momento de la solicitud el cuadrante de servicio de los meses de julio a septiembre de 2019, y porque en tal periodo también han de disfrutarse parte de las vacaciones anuales de los policías forales. El sindicato expone que los funcionarios afectados se ven obligados al disfrute del permiso en otro momento que conviene a la administración, sin atender a su conciliación familiar, siendo este precisamente el fin del permiso. Propone, tal y como se realiza en otros ámbitos de la administración, la sustitución del personal mediante contratación administrativa. **Q19/580**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no otorga la licencia retribuida por adopción o acogimiento internacional en los casos de gestación subrogada, por ser necesario el desplazamiento de forma previa. **Q19/631**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano y un sindicato presentan dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, reconoce a los funcionarios públicos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra el permiso de paternidad únicamente de forma ininterrumpida, en tanto no se lleve a cabo el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 6/2019, de 7 de febrero, que permita, en su caso, el fraccionamiento de este permiso. Ello, a diferencia de lo que se prevé en la normativa estatal, que contempla su disfrute fraccionado. **Q19/678** y **Q19/684**.

  - Quejas investigadas – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado el permiso sin sueldo, solicitado al amparo del Decreto Foral 39/2014, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas de reparto de empleo en las administraciones públicas de Navarra, por carecer de disponibilidad presupuestaria. La ciudadana defiende que el citado decreto foral tiene por objeto el establecimiento de medidas de reparto del empleo, adoptando fórmulas para que el personal pueda voluntariamente reducir su jornada y, con ello, propiciar la realización de nuevas

contrataciones temporales. Además, se prevé que, si la aplicación de estas medidas supone un menor gasto global en materia de personal, la diferencia se utilizará para la realización de nuevas contrataciones. Es por ello que considera que la mera invocación a la falta de disponibilidad presupuestaria, no resulta suficiente para denegarle su solicitud. **Q19/809**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le reconoce y abona la compensación económica por los días de vacaciones que no disfrutó en el año 2018 cuando se encontraba en situación de incapacidad temporal, y los generados en el año 2019 cuando disfrutaba del permiso de maternidad. **Q19/812**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque en el año 2016, el entonces Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le denegó la concesión de un permiso sin sueldo, debido a la inexistencia de listas de contratación para cubrir temporalmente su plaza de técnico de grado medio diplomado en derecho, adscrita al Servicio de Recaudación de la Hacienda Tributaria de Navarra. El Departamento alegaba que no se había planteado hasta ese momento necesidad alguna de contratación y que no había margen suficiente para confeccionar una lista antes de la fecha de inicio del permiso sin sueldo solicitado. Sin embargo, la ciudadana tiene conocimiento de que se están cubriendo vacantes o permisos de plazas de técnico de grado medio específicos (de renta e IVA), para las que tampoco existe una lista de contratación propia, a través de una lista de técnico de grado medio de carácter genérico. **Q19/816**.

  - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha desestimado el permiso adicional de paternidad de ocho semanas, por cuanto no tenía relación contractual con la Administración en el momento en que se produjo el nacimiento de su hijo en el mes de agosto. Sin embargo, el ciudadano expone que si en tal fecha no le unía una relación contractual con el Departamento de Educación era por razones imputables a la Administración, ya que durante el curso 2018/2019 prestó sus servicios durante más de cinco meses y medio y, de haberse aplicado las previsiones contenidas en el pacto educativo para la mejora de la enseñanza pública en Navarra, le hubiera correspondido la ampliación de su contrato a los meses de julio y agosto. **Q19/865**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado la prestación adicional por paternidad y tampoco le concede el permiso retribuido de lactancia, por cuanto este permiso únicamente puede ser ejercido por uno de los progenitores y ya ha sido disfrutado por su mujer. Sin embargo, expone que el Real Decreto-ley de medidas urgentes para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, y el Decreto-ley Foral 4/2019, de 23 de octubre, contemplan su disfrute por ambos progenitores, incluso trabajando para la misma empresa o administración. **Q19/880**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad,

Función Pública e Interior, le ha denegado un permiso para asistir a un curso formativo en horario laboral por razón de necesidades del servicio. El departamento le indica que su ausencia derivaría en una sobrecarga de trabajo en sus compañeras, repercutiendo en el buen funcionamiento del centro educativo, y enumera las tareas que se deben realizar los días en que se imparte el curso. Sin embargo, la ciudadana defiende que el contenido del curso es de interés para la mejora del servicio, que la asistencia mantendría un equilibrio entre el personal de su unidad, así como que ninguna de las tareas descritas es causa suficiente y objetiva para denegarle acudir, por un lado, porque se trata de tareas genéricas que se realizan durante todo el curso académico y, por otro, porque, aun asistiendo, podría trabajar determinadas horas. Además, formula la queja porque el departamento se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a tal denegación. **Q19/927**.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Aceptada por el Departamento de Educación y pendiente de respuesta por el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado, tras más de 31 años ininterrumpidos como enfermera, y sin justificar tal decisión, la exención de realización de guardias por razón de edad mayor de 55 años, prevista en el Acuerdo, de 6 de mayo de 2004, por el que se aprueba el pacto suscrito por la administración sanitaria con las centrales sindicales sobre régimen de exención de guardias. **Q19/954**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano presenta dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha dictado una instrucción para la Policía Foral de Navarra en la que se indica que el plazo para poder compensar en tiempo de descanso las horas extraordinarias será de seis meses y que, una vez caducado dicho plazo, las horas pasarán a retribuirse mediante su abono. Expone que antes tenían la posibilidad de disfrutar de ese tiempo de descanso con independencia del periodo en el que las horas extraordinarias fueron trabajadas y, además, que a numerosos compañeros a quienes se les ha caducado el plazo de seis meses, tampoco les ha sido abonadas las mismas. **Q19/961** y **C19/2024**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha hecho entrega del calendario laboral de 2020, el cual vulnera lo establecido en la normativa reguladora de la jornada laboral de los conductores que desempeñan funciones de conducción de la Autoridad. Manifiesta, en concreto, que el calendario incluye periodos de más de siete días seguidos de trabajo, que la jornada anual no se distribuye en jornadas diarias de trabajo agrupadas en bloques (semana corta y semana larga) y que, además, le ha sido entregado incumpliendo el plazo marcado. El ciudadano también hace referencia a que se le han suprimido varios días festivos de sus semanas de trabajo y le han sido colocados en semanas libres, provocando las referidas irregularidades. Por otra parte, formula la queja porque el departamento continúa sin computar las horas en que permanecen en situación de disponibilidad para el servicio, únicamente contabilizando las horas de servicio efectivo. **Q19/1046**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

F) En relación con la participación sindical:

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha vulnerado el derecho a la negociación colectiva en la aprobación del Decreto Foral 99/2018, de 28 de noviembre, por el que se modifica la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos, al no haber acudido dicho sindicato a la mesa general. En consecuencia, no ha podido negociar el cambio de perfil de castellano a euskera de determinados puestos de trabajo. **Q19/11**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza, para elaborar el calendario laboral del personal de una residencia municipal, no ha consultado previamente a la propia residencia, vulnerando así el derecho de representación de los trabajadores y trabajadoras. **Q19/862**.

  · Queja investigada en tramitación.

2.9.15. Funcionamiento de las entidades locales.

- Un ciudadano formula dos quejas porque, por un lado, el Ayuntamiento de Allín-Allin en ocasiones registra de manera irregular los documentos que se presentan, pues utiliza un cuño manual, siendo fácilmente manipulable, y, por otro lado, porque dicho ayuntamiento ha efectuado empadronamientos irregulares en una bajera sin cédula de habitabilidad. **Q19/40** y **Q19/43**.

  · No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Beire, a pesar de que iba a sugerir la celebración de las sesiones de los plenos en un día diferente al martes, a fin de conseguir su participación, ha convocado los últimos plenos ordinarios en ese día de la semana, resultándole imposible conciliar la vida laboral y familiar con la corporación. **Q19/387**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Funes no procede a empadronarle en la vivienda donde reside actualmente. En un primer momento, se le indicó que debía acudir con el propietario. Con posterioridad, cuando acudió con este, no se pudo realizar el trámite, y, en la última ocasión, se le informó que debía esperar tres meses para poder darse de alta en su nueva vivienda. **Q19/753**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el secretario de un ayuntamiento de Navarra está ejerciendo contra su persona y contra el interés general actos impropios de sus funciones públicas. En concreto, el secretario le exige que las instancias, solicitudes o peticiones se presenten a través del registro ordinario, no permitiendo la utilización del correo electrónico, le impide el derecho de acceder a un expediente y le ha exigido la presentación de determinada documentación. **Q19/884**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- El alcalde de Güesa-Gorza se dirige a la institución acerca de las posibilidades de actuación de esta en relación con lo que considera una actitud obstruccionista de la secretaria municipal, solicitando la mediación o intervención. **C19/242**.

- Queja no admitida por falta de competencia (presentada por una autoridad administrativa en asuntos de su competencia).

2.9.16. Hacienda pública y catastro.

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

- Una asociación de familias numerosas formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no procede a la devolución en el IRPF de las cantidades tributadas en concepto de las prestaciones de maternidad y paternidad. Hace referencia a la Sentencia 1462/2018, del Tribunal Supremo, del 3 de octubre de 2018, resolutoria de un recurso de casación, referente a la exención en el IRPF de la prestación por maternidad, conforme a las previsiones del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por Decreto Foral Legislativo 3/2004, de 5 de marzo. Solicita que, en cumplimiento de la citada sentencia, se devuelvan las cantidades correspondientes a las prestaciones antes señaladas, evitándose lo que considera un agravio comparativo para las madres y padres de Navarra. **Q19/31**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le exige el pago de unos intereses derivados de una deuda tributaria, generada por el impago de las retenciones por arrendamiento de inmuebles urbanos del bar-pastelería que regenta. Expone que no ha tenido conocimiento de esta obligación con anterioridad, pues la dirección postal a la que le han sido remitidas las comunicaciones es antigua. **Q19/45**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra ha considerado como incremento patrimonial una donación lucrativa a su hijo, siéndole requerido, consecuentemente, el reintegro del complemento de garantía por mínimos que percibió junto con su pensión en 2016. Defiende que, al donar la finca agraria, no se produjo una ganancia o un incremento patrimonial sino la salida de bienes de su patrimonio y una pérdida patrimonial, además de un perjuicio económico evidente al perder ahora el complemento de mínimos de su pensión de jubilación. **Q19/159**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no procede a devolverle una cantidad que le fue retirada de su cuenta bancaria, resultante de la liquidación del IRPF del ejercicio 2017, pese a no corresponderle la presentación de tal declaración debido a que no reside en la Comunidad Foral desde el año 1999. **Q19/163**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le ha notificado varias sanciones, derivadas de procedimientos de revisión de oficio de sus declaraciones de IRPF e IVA de distintos ejercicios fiscales. No se encuentra conforme con que la presentación de recursos o reclamaciones administrativas frente a dichas sanciones pueda determinar que el contribuyente no se beneficie de descuentos en el pago de las mismas. Por otra parte, interpone una queja porque personal del Departamento de Hacienda y Política Financiera no le ha prestado una atención en euskera cuando así lo ha requerido. **Q19/212**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no le reconoce en su declaración del IRPF una deducción, en concepto de inversión en vivienda habitual, por las cantidades que ella satisface correspondientes a la parte del crédito hipotecario de su expareja. Expone que comparte la titularidad de su residencia habitual y permanente con su exmarido. Sin embargo, a pesar de hacer frente en solitario a la totalidad de las cuotas mensuales del préstamo hipotecario que contrataron en su día para su adquisición, el Departamento de Hacienda y Política Financiera únicamente reconoce la deducción de la mitad del importe efectivamente abonado. **Q19/384**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no le ha notificado correctamente, debido a un error informático, una propuesta de liquidación del IVA correspondiente al primer trimestre de 2015. En lo que respecta a la liquidación, la administración entiende que la utilización efectiva del inmueble adquirido en 2006 se produjo en 2014, por lo que procedía una regularización de nueve décimas partes del IVA deducido en 2006 en la compra del bien de inversión. Sin embargo, el ciudadano dispone de diferente documentación con la que pretende demostrar que el inmueble estuvo alquilado durante los años 2007, 2008 y 2014, y ofrecido en arrendamiento durante los años en los que no se pudo alquilar debido a la crisis económica. **Q19/425**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le ha incoado varios expedientes sancionadores, derivados de la falta de presentación de las declaraciones de IVA desde el año 2013. Expone que se trata de un error, por cuanto su último empleo fue por cuenta ajena en el año 2004 y nunca ha estado domiciliado en la Comunidad Foral. **Q19/458**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra, pese a que su hermana tiene una edad superior a sesenta y cinco años y una discapacidad superior al 65%, no le reconoce en la declaración del IRPF la deducción del 25% de las cantidades satisfechas por las cotizaciones a la Seguridad Social de la trabajadora que ha contratado para su cuidado. Asimismo, expone que su hermana necesita mayor liquidez para afrontar este gasto mensual, por lo que le gustaría conocer cómo afectaría el rescate de cuantías del fondo de pensiones y del plan de pensiones con los que cuenta, en el cobro del complemento a mínimos de la Seguridad Social. **Q19/468**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no le devuelve el recargo derivado del impago de la liquidación del IRPF correspondiente al ejercicio 2015, que se notificó de manera errónea a otro domicilio. **Q19/534**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no considera

la vivienda de la que era titular como vivienda habitual, por lo que en la liquidación del IRPF de 2018 no puede eximir de gravamen la cuantía obtenida a través de su venta. Expone que el uso de la vivienda que vendió se ha visto condicionado por el empeoramiento de su enfermedad, pues a pesar de verse obligado a residir junto con su madre los últimos años, siempre ha afrontado todos los gastos derivados del mantenimiento de su vivienda y ejerció de presidente de la comunidad. **Q19/617**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le reclama el abono del impuesto sobre transmisiones patrimoniales, por cuanto, tras la disolución de su sociedad de gananciales, los bienes que se le han adjudicado superan el 50% del valor de los bienes del patrimonio de dicha sociedad. No está conforme con ello porque su excónyuge y él ya abonaron el impuesto por esos mismos bienes en el momento de la compra. **Q19/627**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda le practica embargos derivados de deudas que mantiene su aún marido, a pesar de estar sujetos desde 2011 al régimen económico de separación de bienes, tal y como figura en la declaración del IRPF y en las capitulaciones matrimoniales que ha entregado en el departamento en varias ocasiones. Su marido se niega a firmar el divorcio, ya no conviven desde hace un año y medio, y está declarada judicialmente como víctima de violencia de género. Sin embargo, el departamento le ha indicado que, a sus efectos, todavía se encuentra casada. **Q19/703**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque la regulación que contiene la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, respecto de la deducción por alquiler de vivienda habitual, genera resultados injustos. Hace referencia a que los contribuyentes no pueden practicarse deducción alguna por el concepto del alquiler si obtienen rentas anuales, excluidas las exentas, superiores a 30.000 euros, así como que prevé un incentivo fiscal mayor a quienes, cumpliendo este requisito, tienen una edad inferior a 30 años. Considera que la ley foral en este punto resulta vulneradora de derechos constitucionales por el hecho de que no tiene en cuenta otras situaciones particulares. Además, expone que esta deducción por alquiler de vivienda habitual entra en contradicción con la deducción por mínimo personal, por cuanto para aplicar esta última no se atiende a los ingresos de los contribuyentes. **Q19/711**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda, ante su solicitud de aplazamiento de determinados débitos, hasta tanto se liquidara y abonara el IRPF de 2018, a fin de que entonces se practicara la compensación procedente, le ha concedido un fraccionamiento no solicitado. Asimismo, interpone la queja porque el departamento no le contesta a otras instancias presentadas posteriormente en la Sección de Asistencia al Contribuyente. **Q19/740**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque no se encuentra conforme con la posible decisión del Gobierno de Navarra y del Parla-

mento Foral de Navarra de devolver las retenciones de IRPF referentes a las prestaciones de maternidad y paternidad que abona la Seguridad Social, correspondientes a los ejercicios fiscales de 2014 a 2019. **Q19/779**.

- Queja no admitida (escrito excesivamente genérico e indeterminado).

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda le ha impuesto una sanción por presentar fuera de plazo el modelo 720 informativo de bienes y derechos en el extranjero. La ciudadana considera que no debió ser sancionada, porque presentó el referido modelo informativo sin que mediara requerimiento de la administración. Asimismo, alude a la existencia de pronunciamientos del Tribunal Económico-Administrativo Central y del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, contrarios a la imposición de sanciones por parte de la administración tributaria por el retraso de los contribuyentes en presentar el modelo informativo 720. **Q19/805**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda se demora en contestarle a su solicitud de rectificación de varios errores existentes en la documentación de compra de su propiedad en el año 2001. **Q19/847**.

  - Queja remitida a la Administración competente para que conteste.

- Una sociedad mercantil formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda se demora en resolver un recurso de reposición que interpuso frente a una comunicación del Servicio de Recaudación por la que se le requería la subsanación de defectos observados en una instancia. **Q19/871**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no le contesta a un escrito mediante el que solicita la regularización y rectificación de sus declaraciones del IRPF no prescritas, correspondientes a los ejercicios 2014, 2015, 2016 y 2017, a fin de que se le devuelvan las cantidades derivadas de las aportaciones realizadas a una mutualidad de previsión social que no fueron objeto de reducción o minoración en la base imponible y, por tanto, tributaron. **Q19/873**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque se ha modificado la normativa reguladora del IRPF, impidiéndole reducirse los ingresos percibidos por el alquiler de un inmueble situado en Logroño. Considera que dicha modificación, aplicada por primera vez en la declaración de 2018, le posiciona en una situación de desventaja respecto al resto de arrendadores de inmuebles de Logroño, sujetos al régimen tributario común, quienes continúan beneficiándose de dicho incentivo fiscal. **Q19/889**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no le contesta a un escrito en el que muestra su disconformidad con el resultado de la declaración del IRPF de 2018 y solicita información sobre el cálculo del mismo. **Q19/926**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le exige la presentación por vía telemática de la declaración del impuesto sobre el patrimonio. Expone las dificultades que se encuentra dada su avanzada edad y critica que nadie de la oficina de hacienda le asista personalmente en la elaboración de dicha declaración. Por ello, solicita su presentación a través de otra vía. **Q19/940**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda le ha derivado una deuda tributaria que tiene su origen en unos ingresos no declarados en una declaración del IRPF realizada conjuntamente junto con su expareja en el año 2005. Sin embargo, la ciudadana expone que en el mencionado ejercicio no realizó la declaración conjunta porque carecía de ingresos y que, de hecho, en el año 2006, ejercicio en el que ya contaba con ingresos, realizó su declaración de la renta de forma separada a la de su pareja. De este modo, sospecha que en la declaración presentada en el año 2005 no aparece su firma o que, en el caso de aparecer, esta fue falsificada. Pero no tiene forma de demostrar dicha circunstancia, por cuanto que el Departamento de Economía y Hacienda no dispone del expediente correspondiente debido al plazo transcurrido. Además, expone que cuando se tramitó en el año 2009 el expediente de comprobación de la deuda tributaria, se encontraba separada de su pareja, teniendo esta una orden judicial de alejamiento, así que difícilmente pudo conocer el contenido del mismo si los actos se notificaron a nombre de este. **Q19/943**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha procedido a embargarle determinadas cantidades. Expone que los embargos derivan de errores en la asistencia recibida en la confección de las declaraciones del IRPF de 2014, 2015 y 2016, en las que no se dejó constancia de un préstamo realizado con su hermano para el pago de una hipoteca. Además, la Hacienda Foral de Navarra le ha desestimado un recurso de reposición interpuesto frente a tales embargos, por considerarlo extemporáneo. El ciudadano defiende que interpuso el recurso fuera de plazo porque las propuestas de liquidación del IRPF no le fueron correctamente notificadas. **Q19/956**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no atiende la delicada situación económica que atraviesa su hermano, concediéndole un fraccionamiento mayor de dos deudas tributarias que mantiene. Expone que este percibe una pensión de 600 euros al mes, con la cual, además de afrontar los gastos cotidianos, debe abonar en el juzgado 200 euros en concepto de pensión de alimentos y en la Hacienda Foral de Navarra la cantidad de 100 euros por cada una de las mencionadas deudas. **Q19/963**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda, y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le están practicando embargos en su retribución como auxiliar administrativo que no se acomodan a la normativa aplicable, por no respetarse el límite relativo al salario mínimo interprofesional. Además, señala que debería considerarse que dicho salario mínimo incluye catorce pagas, por lo que la paga extraordinaria habría de computarse de forma aislada, y no su-

mándose a la paga ordinaria. Al parecer, dichos embargos vendrían derivados del hecho de ser pluriempleada. Sin embargo, únicamente lo fue durante unos meses, no estando actualmente trabajando en otro lugar. **Q19/984**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda, al considerar que esta no forma parte de una unidad familiar en la que están integrados sus hijos, entiende que no procede la aplicación del tipo reducido del 5% del impuesto de transmisiones patrimoniales a una compraventa realizada en el año 2016, sino del tipo general del 6%. Además, el departamento le ha incoado un expediente sancionador porque ha observado una conducta negligente, al haberse aplicado el tipo reducido sin darse los requisitos. La ciudadana defiende que sí procede la aplicación del tipo reducido del 5% porque, a pesar de haber realizado la autoliquidación del IRPF en el año 2016 de forma individual -circunstancia en la que se apoya el departamento para determinar que la unidad familiar no estaba integrada por ningún menor- incluyó a sus dos hijos en la declaración porque convive con ellos y ostenta la guarda y custodia compartida. **Q19/1018**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda ha determinado erróneamente los ingresos percibidos, lo que ha provocado un incremento del arrendamiento de la vivienda protegida en la que reside. Expone que el departamento ha computado unas rentas exentas, siendo que la mitad del importe de las mismas es percibida por su expareja. **Q19/1047**.

  - Queja solucionada en 2020 durante la tramitación con la administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda a través de una nota informativa, ha indicado que, a partir de ahora, para que las parejas de hecho puedan realizar la declaración conjunta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, no es suficiente con estar constituida como pareja de hecho en un registro municipal, sino que es necesario estarlo en un registro oficial. Según manifiesta, la ley prevé que Hacienda, en el plazo de un año, deberá habilitar una oficina en la que las parejas estables puedan constituirse como tal sin la necesidad de acudir a un notario, y así poder presentar una declaración conjunta. Sin embargo, indica que dicha oficina todavía no se ha creado, por lo que desconoce qué procedimiento se exigirá. Alude a una falta de información y al escaso plazo que se ha otorgado para que parejas puedan regularizar su situación. **C19/2135**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

B) En relación con los tributos locales:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Marcilla ha aprobado inicialmente un aumento de la tasa por la expedición de certificados históricos. Además de su incremento, ha establecido que esta se determine en función de las horas, cálculo que, según expone, generará la dificultad de controlar que no se produzcan situaciones abusivas y que no se cobren tiempos superiores de trabajo. Considera que esta medida debería llevar aparejada una regulación del tiempo de entrega de los certificados, a fin de evitar el cobro de cantidades excesivas. Denuncia que la aprobación de esta nueva tasa y de su carácter variable en función de las horas empleadas, ha sido con afán disuasorio por parte de la entidad local. **Q19/2**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Villava-Atarrabia les ha liquidado el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana por la transmisión de una vivienda, siéndoles reclamado un importe superior al beneficio obtenido. Les resulta más coherente que, como obligados tributarios, deban abonar, como máximo, aquella ganancia que generaron, pues fue realmente el incremento patrimonial que experimentaron con la venta. **Q19/3**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una sociedad mercantil presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se demora en resolver, pese a haber transcurrido el plazo legalmente establecido, un recurso de reposición que interpuso frente a una providencia de apremio recibida, cuyo origen desconoce. **Q19/51**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una sociedad mercantil presenta dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, por un lado, no le contesta a una solicitud de devolución del importe de un embargo que le ha practicado, derivado de una deuda generada por el impago del impuesto de circulación, y, por otro lado, se demora en resolver un recurso de reposición que formuló frente a una providencia de apremio emitida para el cobro del impuesto de circulación de un vehículo de la sociedad. **Q19/54** y **Q19/55**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Consorcio para el Tratamiento de Residuos Urbanos de Navarra se ha demorado en publicar la modificación de la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación del servicio de transferencia, clasificación, tratamiento, valorización y, en su caso, eliminación, de residuos urbanos, y, sin embargo, va a aplicar las tarifas con efectos retroactivos a 1 de enero de 2019, incurriendo así en una retroactividad plena o auténtica, prohibida por el ordenamiento jurídico. **Q19/186**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una sociedad mercantil interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona le viene cobrando desde 2008 las tasas de residuos de una vivienda de su propiedad que no está vendida, y que, además, no dispone de cédula de habitabilidad. **Q19/197**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona le cobra la tasa de residuos de su negocio de café como si de un bar se tratara. El ciudadano propone que para el cálculo de dicha tasa se atienda a los diferentes módulos del IAE de los locales de hostelería (área del local, potencia eléctrica, asientos...), a fin de abonar importes más proporcionados. **Q19/398**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cortes le ha denegado su solicitud de exención del impuesto de circulación a vehículos de discapacitados, a pesar de que tiene reconocido un grado de discapacidad superior al 33% y que el vehículo de su

propiedad tiene una potencia inferior a doce caballos fiscales. Critica que el ayuntamiento no le justifica adecuadamente la denegación, sino que únicamente le indica que no se encuentra en ninguno de los supuestos recogidos en el artículo 160 d) de la Ley Foral 2/1995, de 20 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra. **Q19/405**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Buñuel remite al domicilio de su madre requerimientos de pago del impuesto de circulación de cuatro vehículos que pertenecían a su hermano ya fallecido. Habiendo dado de baja los vehículos y cinco años después del fallecimiento, el ayuntamiento continúa recordando cada año a su madre la tragedia. **Q19/422**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) le ha liquidado el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana de una vivienda heredada y que posteriormente ha transmitido, no habiendo existido un incremento entre el valor de venta y el valor asignado al inmueble en la escritura de aceptación de herencia. **Q19/521**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Lekunberri tiene establecido un impuesto sobre la contribución urbana y unas tasas de abastecimiento y saneamiento de agua que considera excesivas, en comparación con las fijadas por otras entidades locales. **Q19/568**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una instancia mediante la que solicitaba conocer la cantidad de una deuda que mantenía del segundo fraccionamiento semestral de 2017 de contribución territorial urbana, así como los conceptos en los que esta se desglosaba. **Q19/578**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone dos quejas porque el Ayuntamiento de Cortes está tramitando un procedimiento de embargo para el cobro de una deuda, correspondiente al impago de tres recibos de agua de 2015, diez recibos de agua y dos de contribución urbana de 2016, y once recibos de agua y dos de contribución urbana de 2017. Expone que percibe la renta garantizada y que el ayuntamiento pretende embargarle la vivienda en la que reside para cobrar la referida deuda. **Q19/620** y **C19/1107**.

  - Quejas investigadas – Resolución emitida – Aceptada.

- Una empresa de comercialización de energía eléctrica presenta una queja porque, en tanto no se apruebe una modificación legislativa del Impuesto de Actividades Económicas (IAE) que determine una nueva tarifa para las actividades de comercialización de electricidad, estas deberían incluirse en el epígrafe correspondiente a las actividades de distribución. De esta forma, estas empresas evitarían la práctica actual de tener que satisfacer la cuota de dicho impuesto en cada municipio en el que tengan por lo menos un cliente (interpretación de la Dirección General de Tributos), lo que supone una barrera de acceso al mercado, una carga de gestión desproporcio-

nada y una carga tributaria, en algunos casos, superior al beneficio que puedan obtener. La mercantil expone que, en aplicación de esta interpretación contraria al principio de capacidad económica, el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia le requiere una cantidad muy elevada en concepto de IAE. **Q19/652**.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cáseda le ha embargado la nómina, sin respetar el límite inembargable legalmente establecido, como consecuencia de una deuda tributaria de 2013. Desconoce el origen de dicha deuda, pues no ha recibido notificación formal. Considera que no resulta suficiente la publicación en el BON de una providencia de apremio o de una diligencia de embargo, sin que previamente se haya intentado la notificación en el domicilio del interesado. **Q19/690**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone dos quejas porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri le reclama una desproporcionada tasa por el alquiler de una carpa municipal para la celebración de un evento de música electrónica. El Ayuntamiento considera que la cesión y uso de la carpa se ha prolongado tres días, habiendo durado el evento musical únicamente ocho horas. Además, expone que nada le fue informado, viéndose obligada a abonar una elevada cuantía económica. **Q19/814** y **C19/1606**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una sociedad mercantil formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se demora en resolver un recurso de reposición que interpuso frente a una providencia de apremio derivada de la liquidación de la contribución de un inmueble. **Q19/823**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti establece unas tasas muy dispares para abonarse conjuntamente a las piscinas de Berrioplano-Berriobeiti y Artica, que varían según el lugar de inscripción. Expone que su familia, al haber realizado la inscripción en Artica, ha pagado casi cuatro veces más que si la hubiese efectuado en la sede de Berrioplano-Berriobeiti. **Q19/964**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha practicado a uno de ellos un embargo de cantidades percibidas en concepto de pensión de incapacidad permanente total en una cuenta bancaria de la que ambos son titulares, como consecuencia de una deuda que mantiene por el impago del impuesto de circulación de un vehículo accidentado en 2011. Este ciudadano expone que el embargo se ha practicado sobre cantidades inembargables y que, además, las notificaciones no le han sido efectuadas al domicilio en el que se encuentra empadronado. **Q19/992**.

  - Queja solucionada en 2020 durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata se demora en reintegrarle el exceso abonado en concepto de impuesto de construcciones, instalaciones y obras (ICIO), con los intereses que se hubieran devengado. Expone que, con motivo de unas obras que ejecutó en su vivienda,

solicitó una licencia de obras y abonó el correspondiente impuesto, tomándose como referencia un presupuesto. Dado que posteriormente dicho presupuesto resultó ser inferior, solicita la devolución del exceso de impuesto abonado. **Q19/997**.

- Queja solucionada en 2020 durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villava-Atarrabia le ha liquidado el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana de una vivienda y una bajera heredadas y que posteriormente ha transmitido, no habiendo existido un incremento entre el valor de venta y el valor asignado a los inmuebles en la escritura de aceptación de herencia. Asimismo, presenta la queja porque el ayuntamiento se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a tal liquidación. **Q19/1006**.

  - Queja solucionada en 2020 durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar le ha liquidado el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana de una vivienda transmitida en 2015. Le sorprende que ese año el precio del suelo fuera superior al de 2004, año de adquisición del inmueble, por lo que cuestiona la procedencia de la liquidación. Además, esta no le fue notificada correctamente, no teniendo conocimiento de la misma hasta que se le embargó el importe de la cuenta bancaria. **Q19/1029**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Beriáin le ha liquidado el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana de una vivienda adquirida en 2015. Cuestiona la procedencia de la referida liquidación, pues adquirió la vivienda por un valor inferior al que lo hizo el dueño anterior. Asimismo, presenta la queja porque, en respuesta a la reclamación presentada por la demora en resolver un recurso interpuesto frente a tal liquidación, el ayuntamiento le ha indicado que no tiene la obligación de resolverlo. **Q19/1030**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede a tramitar la baja del Registro del Impuesto sobre Actividades Económicas de dos negocios que regentaba, cuya actividad cesó en el año 2008. Expone que la Seguridad Social, a fin de no reclamarle las cantidades adeudadas en concepto del régimen de autónomos, exige que el ayuntamiento tramite dicha baja en ambos locales con efectos desde ese año. **Q19/1057**.

  - Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano se dirige a la institución porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri, desde el año 2008, le cobra la contribución territorial urbana por una "mobil-home" ubicada en el camping de la localidad. **C19/2159**.

  - Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

C) En relación con la Agencia Tributaria del Estado:

- Un ciudadano formula una queja porque la Agencia Estatal de la Administración Tributaria no le contesta a una instancia presentada mediante la que solicita la resolución de un expediente de marcas incoado por un envío postal efectuado desde Estados Unidos. **Q19/331**.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación Navarra de la Agencia Tributaria va a proceder a embargarle una determinada cantidad, no habiéndole sido notificada la diligencia de embargo ni la previa providencia de apremio, incurriendo así en una vulneración del principio de tutela judicial efectiva. **Q19/461**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

D) En relación con el catastro:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Ollo-Ollaran y el Concejo de Ultzurrun no proceden a subsanar un error catastral introducido en la última modificación de 2012, consistente en la clasificación como propiedad del concejo de una parcela que, según consta en las escrituras, es calle pública. Esta modificación dejó a fincas de su propiedad, situadas en el casco urbano, sin acceso a dicha calle. **Q19/314**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Ochagavía-Otsagabia no les contesta a una instancia en la que solicitan que, habiendo detectado un error catastral en la superficie de una parcela de su propiedad, se proceda a modificar la misma reflejando, en su lugar, la que figura en la escritura de propiedad. **Q19/334**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Baztan y el Departamento de Hacienda y Política Financiera, se demoran, en el cumplimiento de una sentencia judicial, en corregir una cédula parcelaria con el porcentaje que como titular le corresponde, así como en regularizar la hoja catastral de la contribución, devolviendo los importes que procedan. **Q19/590**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no le contesta a una instancia presentada mediante la que solicita la subsanación de determinados datos de su propiedad que constan en el Servicio de Riqueza Territorial, de forma que coincidan con los datos de la cédula parcelaria. **Q19/751**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Murillo el Fruto y el Departamento de Economía y Hacienda no promueven la rectificación catastral de oficio de una parcela, reponiendo la realidad de la misma a su realidad física y jurídica inalterable, así como porque no requieren al departamento competente del Gobierno de Navarra para que rectifique en el catastro la representación gráfica de la Cañada Real de Murillo el Fruto a Salazar, que considera a todas luces errónea y que invade fincas privadas. **Q19/894**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no le contesta a una instancia en la que solicita la subsanación de errores en los planos de la cédula de una parcela de Bertizarana. Expone que la dirección que consta de dicha parcela coincide con la dirección de la plaza municipal de Oieregi, lo que genera gran confusión, en

la medida en que dichos planos son utilizados para lecturas de consumos, averías u otras gestiones de suministros. **Q19/902**.

• Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Yerri-Deierri ha cometido varias irregularidades en el procedimiento iniciado tras haber solicitado el ciudadano la adquisición de la parcela colindante a la suya, cuyo titular figura en el Registro de Riqueza Territorial como "desconocido". En concreto, hace referencia a una inadecuada notificación, por cuanto no ha existido publicación en el tablón de edictos del ayuntamiento y se ha publicado en el diario de menor repercusión en la localidad, lo cual constituye un signo de que el expediente se ha pretendido tramitar con cierto grado de ocultismo y, además, no le ha proporcionado toda la documentación contenida en el expediente. El ayuntamiento, por su parte, defiende que el expediente tramitado es de modificación catastral, que no ha ocultado información, que no facilitó un documento porque contenía datos personales, así como que la publicación en el referido diario se debió a unas tasas más baratas. **Q19/996**.

  • Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Yerri-Deierri y el Concejo de Iruñela no le facilitan el acceso a cuanta documentación exista respecto al estado de su finca y a los procedimientos en los que esta se haya visto afectada, especialmente, respecto al proceso de concentración parcelaria que tuvo lugar en el 1972, el cual ha dado lugar recientemente a una modificación catastral, con la que no está conforme, en la que no se le reconoce la titularidad de dicha finca, a pesar de que ha mantenido el cultivo y abonado la contribución desde entonces. **Q19/1034**.

  • Queja investigada en tramitación.

2.9.17. Industria y desarrollo empresarial.

- Varios ciudadanos que, entre los años 2009 a 2012, fueron beneficiarios del programa "Becas Navarra", presentan una queja porque, habiendo cumplido con los compromisos que adquirieron, han visto cómo la Administración de la Comunidad Foral de Navarra les exige el reintegro de las cantidades percibidas, al no haber podido retornar a Navarra en un plazo de cinco años para desempeñar su carrera profesional. Defienden que en esos años se padecía una fuerte crisis económica que afectaba de forma virulenta al mercado de trabajo, particularmente al sector de las personas jóvenes, por lo que, tal y como señaló la Cámara de Comptos, el cumplimiento de este requisito entrañaba en la práctica una gran dificultad. Por otro lado, hacen referencia a la falta de transparencia por parte de la administración pública, por cuanto jamás se les hizo partícipes de las actas de las reuniones del Comité de Evaluación, las cuales les hubiera ayudado a conocer en qué situación se encontraba cada uno de los becados, así como a la falta de seguimiento, el cual se limitaba a un correo electrónico anual. **Q19/606**.

  • Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento Económico y Empresarial exige, para poder acceder a las becas para la realización de prácticas en países extracomunitarios, que los destinatarios de las mismas tengan la nacionalidad española o de alguno de los estados miembros de la Unión Europea. Dado el carácter restrictivo de dicho requisito con respecto a las personas naciona-

les de otros Estados, considera la ciudadana que este debería venir justificado por su incidencia en el principio de igualdad. **Q19/872**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no le contesta a una instancia en la que solicita la rectificación de determinados datos personales y de su negocio que constan en el Servicio de Seguridad Industrial de dicho departamento. En concreto, hace referencia a la existencia de errores en su apellido y en la localización de su negocio, pues este consta ubicado en el registro de establecimientos en un primer piso, como si de un bloque de pisos se tratara, siendo, en realidad, que no existe división horizontal alguna en catastro. **Q19/903**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana, beneficiaria del programa "Becas Navarra", se dirige a la institución, porque, el Servicio de Proyección Internacional le exige la presentación de las declaraciones de IVA del último año para acreditar el cumplimiento de sus obligaciones como beneficiaria. Considera esta petición como una innecesaria transgresión de su intimidad toda vez que la Administración ya tiene conocimiento de su actividad laboral y, el volumen de sus ingresos, no afecta a la condición de retorno, tal y como este queda definido en las bases de la convocatoria. En otras palabras, se le exigió volver a Navarra en un plazo determinado (y breve) y radicar aquí al menos el 51% de su actividad laboral (en su caso, el 100%), pero en ningún momento se determinaron o aceptaron niveles medibles de éxito o productividad. **C19/52**.

  - Desistimiento de la interesada.

2.9.18. Justicia.

A) En relación con la Administración de Justicia:

- Una ciudadana formula una queja porque un Juzgado de Primera Instancia de Aoiz-Agoitz se demora en aceptar un escrito de ampliación de demanda, presentado con ocasión de un procedimiento de diligencias previas iniciado por un presunto delito de apropiación indebida. **Q19/131**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja porque su madre ha sido demandada como responsable civil de los daños causados por su hijo en un centro de salud mental. Sin embargo, expone que su madre no estaba informada de que ella era la denunciada, ni de su deber de pagar a la abogada que le fue designada. Es por ello que quiere conocer el motivo por el que esta fue denunciada, habiendo creído que su hermano contaba con asistencia jurídica gratuita. **Q19/155**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque un Juzgado de Primera Instancia de Pamplona-Iruña se demora en comunicar por edictos a su expareja la demanda de divorcio que interpuso, así como porque el personal encargado de dicha comunicación le ha dispensado un trato que considera inadecuado. **Q19/161**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque un Juzgado de Aoiz-Agoitz se demora en tramitar una demanda por incumplimiento de contrato, presentada por las sucesivas mensualidades impagadas por el arrendatario, así

como por el estado en el que se encuentra la vivienda, la cual tiene hipotecada. **Q19/236**.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque no le ha sido asignado un escolta que le permita beneficiarse de la medida judicial dictada por el Juzgado de Violencia contra la Mujer de La Paz (Perú), relativa a la realización de trabajos de 7 a 19 horas. **Q19/326**.

  - Queja no admitida por falta de competencia.

- Un ciudadano interpone una queja en la que expone el ataque del que fue víctima su hijo menor de edad en la localidad de Estella-Lizarra, y en la que manifiesta su disconformidad con la calificación judicial de los hechos como delito leve de lesiones y con la consecuente multa e indemnización impuestas al autor de los hechos. Considera criticable que, como consecuencia de la configuración actual del sistema penal y de las penas en este establecidas, se castigue, como en el presente caso, con escasas sanciones no acordes a la gravedad y envergadura de los hechos. **Q19/448**.

  - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio Fiscal y el Juzgado Central de Menores de la Audiencia Nacional están imputando unos delitos de lesiones terroristas a una menor, pese a que, en dos sentencias previas de la Audiencia Nacional, en las que se analizaban hechos idénticos de personas mayores de edad, estos hechos no se calificaban como tal. En su lugar, la investigación debería llevarse a cabo en el Juzgado de Menores de Navarra. **Q19/613**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Baztan no le responde a una instancia mediante la que solicita conocer las costas judiciales que el concejo de Irurita debe abonar en el marco de un procedimiento judicial, así como qué partida presupuestaria va a ser utilizada para ello. **Q19/662**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque un Juzgado de Instrucción de Pamplona-Iruña no modifica en la sentencia el importe que hurtó a un ciudadano, así como porque no ordena la devolución de un teléfono móvil que la policía le incautó y de una cierta cantidad de dinero que era producto de la venta ambulante. **Q19/737**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque un Juzgado de Instrucción de Pamplona-Iruña le ha denegado el acceso al expediente de fallecimiento de su marido. **Q19/770**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque un Juzgado de Primera Instancia de Manzanares (Madrid) se demora en proceder a la corrección del precio de cesión de una vivienda, ubicada en Barañáin-Barañain, contenido en el decreto de adjudicación de la misma. **Q19/901**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque un Jugado de lo Penal de Pamplona no accede al fraccionamiento de la pena de ocho meses de

retirada del permiso de conducir, derivada de una sanción de tráfico, lo que le produce serios inconvenientes para el desarrollo de su profesión de conductor de ambulancias. **Q19/913**.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Palacio de Justicia de Pamplona-Iruña no le ha admitido una solicitud de información sobre un expediente, al no considerarse suficientemente acreditada la representación de su hermana. Sin embargo, a efectos de acreditar la misma, entregó una autorización de su hermana, una fotocopia de su DNI y, de forma previa, había consultado telefónicamente la validez de la citada documentación. **Q19/969**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Agrupación de Secretarías de los Juzgados de Paz de Leitza y un Juzgado de Instrucción de Pamplona-Iruña no le proporcionan una respuesta a los escritos que les dirigió solicitando la subsanación de determinados datos personales y de su negocio. **Q19/981**.

  - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).

- Un ciudadano interpone una queja porque considera que el Ministerio de Justicia y el Ayuntamiento de Cambrils (Tarragona) están vulnerando sus derechos como ciudadano. **Q19/1011**.

  - Queja no admitida por falta de competencia.

- Una ciudadana presenta una queja porque la expareja de su hijo y madre de su nieto incumple de manera reiterada el régimen de visitas establecido judicialmente, en virtud del cual le corresponden a su hijo dos tardes a la semana y fines de semana alternos. **Q19/1042**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana presenta una queja por el incumplimiento del convenio regulador por parte de su expareja. Expone que tiene una hija con un grado de discapacidad del 41%. Su expareja no cumple con el régimen de la custodia compartida ni aporta nada de dinero para su cuidado. Además, su hija tiene miedo a estar con su padre, y ambas se sienten desprotegidas. Tanto los servicios sociales, como mediación, como los servicios sanitarios tienen conocimiento de esta situación, sin embargo, los profesionales que les atienden no han hecho nada por ayudar a su hija en su bienestar emocional, psicológico ni económico. **C19/818**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

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

- Un ciudadano formula una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona ha resuelto archivar sin sanción el expediente de responsabilidad disciplinaria contra una letrada que le asistió, por entender correcta la actuación profesional de la abogada. **Q19/226**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Colegio de Abogados de Estella ha archivado, sin más trámite, un escrito que presentó por la actuación negligente, tanto judicial como extrajudicial, de un letrado, quien no aportó

documentación trascendente en un procedimiento judicial y no le notificó la sentencia desestimatoria ni la recurrió. **Q19/552**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona se demora en designarle, tras la renuncia de su letrada, un nuevo abogado de oficio para la defensa de sus intereses en un procedimiento de reclamación de daños y perjuicios, indemnización por vulneración del derecho fundamental a la no discriminación por discapacidad, extinción incorrecta de la relación laboral y vulneración del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva. Expone que, tal es la demora, que se ha visto obligado a comparecer sin representación en un acto de conciliación. Además, interpone la queja porque no se les devuelve la documentación entregada a la anterior abogada de oficio. **Q19/722**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración

- Un ciudadano interpone dos quejas porque el Colegio Notarial de Navarra no ha registrado, ni ha contestado, a un escrito mediante el que denuncia la actuación de una notaría en el procedimiento de compra de una vivienda, escrito que, siguiendo instrucciones del propio colegio, remitió por correo certificado. **Q19/731** y **C19/1115**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano se dirige a la institución porque reside en Fontellas y está interesado en acudir a la vía contencioso-administrativa. Según le han informado para solicitar un abogado de oficio debe personarse en Pamplona-Iruña. Sin embargo, hace dos años para solicitar esta asistencia letrada no tuvo que desplazarse hasta dicha localidad. **C19/653**.

  - Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

C) En relación con la asistencia jurídica gratuita:

- Un ciudadano interpone una queja porque la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Navarra del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha denegado el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, por tener la solicitud por finalidad el ejercicio de acciones que han sido consideradas manifiestamente insostenibles o carentes de fundamento. El ciudadano manifiesta que no dispone de recursos económicos suficientes para contratar una asistencia letrada privada. **Q19/1008**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana se dirige a la institución porque desea que le sea designado un abogado de oficio a un ciudadano que se encuentra en el centro penitenciario de Pamplona-Iruña. **C19/1475**.

  - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

D) En relación con el Registro Civil

- Un ciudadano presenta una queja porque el Registro Civil de Pamplona-Iruña no le contesta a varias solicitudes de acceso a determinadas inscripciones registrales que le permitan continuar con la elaboración de un estudio familiar. **Q19/393**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque, tras la Instrucción de 18 de febrero de 2019,

de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre actualización del régimen registral de la filiación de los nacidos mediante gestación por sustitución, se le impide la inscripción de su hijo, nacido por gestación subrogada, en la embajada española de Kiev (Ucrania), en tanto no disponga de una sentencia firme de las autoridades judiciales que la autorice. **Q19/414**.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque el Registro Civil de Tudela únicamente ofrece la posibilidad de solicitar cita previa de forma presencial. Expone que no poder ser citada por teléfono o por correo electrónico, como en el resto de administraciones públicas, le ocasiona un grave perjuicio, al verse obligada a ausentarse varios días del trabajo para acudir a la oficina. **Q19/673**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque la Dirección General de los Registros y del Notariado se demora en resolver las alegaciones presentadas frente a la denegación por parte del Registro Civil de su solicitud de autorización de cambio de nombre propio. La ciudadana expone que la dualidad de nombres le ocasiona graves perturbaciones e inconvenientes tanto en la esfera privada como pública. Sin embargo, el registro no considera acreditada la habitualidad en la utilización del nombre elegido, siendo este un requisito indispensable para proceder al cambio solicitado. **Q19/743**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

2.9.19. Medio ambiente.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas pertinentes ante las molestias que sufre en su domicilio, procedentes de un bar próximo a su vivienda. **Q19/32**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas pertinentes ante las molestias que sufre en su domicilio, como consecuencia del ruido procedente de la vivienda situada en la planta superior, propiedad de Nasuvinsa. Considera que la solución no consiste en realizar obras de insonorización, sino en evitar que los arrendatarios sigan generando molestias. **Q19/62**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no ejecuta medidas eficaces para eliminar las molestias que sufre en su domicilio procedentes de la actividad de una empresa. Expone que desde que se compró la vivienda en el año 2011, y pese a las numerosas instancias, denuncias, reuniones y quejas presentadas en diversos organismos, continúa padeciendo el mismo problema. Los ruidos y las vibraciones generados por la fábrica, que se prolongan cada día desde las 7 de la mañana hasta las 23 de la noche, durante toda la semana, han ocasionado que la situación devenga insostenible. **Q19/235**.

- Asunto ya tratado anteriormente, con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cortes va a ubicar la celebración del "Holika Festival 2019" en el casco urbano de la localidad. Expresa su temor a que se repitan las molestias de suciedad y ruido que se produjeron cuando dicho festival se celebró el año 2018, y que impidieron el descanso de los vecinos en sus domicilios. Por ello, y con el fin de reducir dichas molestias, propone que se modifique el lugar de celebración del festival y se traslade al polígono industrial. **Q19/337**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no adopta las medidas necesarias ante las molestias que sufre en su vivienda, que no le permiten descansar y cuyo origen desconoce. Supone que su vecino podría tener algún tipo de foco, ventilador o inhibidor de ruido que pudiera estar causando esta situación. Señala que las mediciones acústicas efectuadas por la Policía Foral no arrojan un resultado que supere los niveles máximos de ruido establecidos. **Q19/372**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Varias comunidades de propietarios del barrio de Mendillorri de Pamplona-Iruña interponen dos quejas porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adopta las medidas pertinentes ante las molestias que sufren en sus domicilios procedentes de una parada de autobús urbano cercana. Exponen que dicha parada se utiliza por autobuses de diferentes empresas, además de por las villavesas, lo que provoca, cada vez que estaciona en espera un autobús, la existencia de vibraciones en cristales, suelos y paredes de los edificios cercanos, impidiendo el descanso y el desarrollo de una vida en óptimas condiciones. Por otra parte, indican que la inexistencia de una marquesina en la parada ocasiona que se utilice como tal el porche existente en los bajos del edificio donde se encuentran sus viviendas, lo cual provoca suciedad y ruidos. **Q19/430** y **Q19/493**.

  - Quejas investigadas – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no adopta las medidas pertinentes ante las molestias que lleva más de diez años padeciendo, en forma de ruidos, olores y suciedad, ocasionadas por la existencia de una discoteca cercana a su domicilio. **Q19/435**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas pertinentes ante las molestias de ruido que sufre en su domicilio en el barrio de Nuevo Artica. Hace referencia a las distintas fuentes emisoras de este ruido (actividad de establecimientos de comida y supermercados, maquinaria de huertas, vecinos, tráfico, eventos en Refena...), y expone las consecuencias que están derivando en su salud. Hace alusión, además, a la inactividad de la Policía Municipal ante dichas molestias. **Q19/485**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) no adopta las medidas oportunas

ante las molestias que sufre en su domicilio procedentes de los ruidos generados por una empresa cercana. **Q19/603**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque no se actúa ante el elevadísimo índice de contaminación acústica al que se ve expuesto en su domicilio, derivado de distintas fuentes emisoras de ruido, tales como eventos musicales y obras de construcción, entre otras. Hace referencia a la necesidad de armonizar esta situación que afecta a la calidad de vida de toda la ciudadanía. **Q19/636**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Varias comunidades de propietarios presentan una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no adopta las medidas necesarias para cesar las molestias, en forma de ruidos y suciedad, que ocasiona la existencia de varios locales de hostelería próximos a sus domicilios. Refieren que la proliferación a lo largo de los últimos años de locales de hostelería en la zona está agravando el problema denunciado. **Q19/658**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Marcilla no adopta las medidas pertinentes ante las molestias de ruido que ocasionan unos piperos en la zona donde reside, así como porque no le contesta a una instancia mediante la que solicita conocer si dichos piperos están inscritos en el registro de piperos, tal y como establece la ordenanza reguladora de los mismos. **Q19/676**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo no adopta las medidas oportunas ante las molestias ocasionadas por varios bares situados en las proximidades de su vivienda. Hace referencia al elevado volumen de la música y a los perjuicios derivados de la salida de humos de uno de los locales. **Q19/742**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Pendiente de respuesta.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Corella no adopta las medidas pertinentes ante las molestias que sufre en su domicilio procedentes de una empresa próxima a su vivienda recientemente instalada. A pesar del compromiso previo de que la nueva empresa respetaría los niveles máximos de ruido legalmente establecidos, una vez comenzada la actividad, las molestias producidas por los motores y la chimenea han resultado ser insoportables, impidiéndole el descanso. **Q19/783**.

  - Queja investigada en tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Arguedas no actúa ante las molestias que lleva varios años padeciendo, ocasionadas por los ruidos que provienen de un local de hostelería situado junto a su domicilio. Solicita que el Ayuntamiento supervise la actividad del bar para que cumpla con lo establecido en la normativa medioambiental, así como que adopte medidas efectivas que consigan terminar con el problema que padece. **Q19/851**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra ha autorizado una comida popular en el frontón Lizarra en horario de 12 a 24 horas y ha concedido un permiso para poner música en el mismo horario. Considera, junto a otros vecinos, que no es el lugar adecuado para celebrar este tipo de fiestas, debido a la deficiente infraestructura del frontón. Es viejo y no está insonorizado, lo que provoca que el sonido reverbere y retumbe por los huecos de las escaleras de las viviendas. Además, la puerta de entrada y salida al frontón permanece abierta, por lo que no se consigue minimizar el ruido. Manifiesta que a este problema se le añade la cantidad ingente de suciedad que se genera en este tipo de eventos. **Q19/867**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia no actúa ante las molestias procedentes de dos inmuebles de titularidad municipal cercanos a su domicilio que se ceden como locales de ensayos de bandas y colectivos musicales. Los inmuebles carecen de insonorización y, a pesar de que su vivienda sí está insonorizada, las inmisiones sonoras que se producen en los ensayos suponen una grave molestia. **Q19/890**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Dos ciudadanas interponen una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no adopta las medidas pertinentes ante las molestias que ocasiona la existencia de la sala de la juventud en los bajos del edificio donde residen. Exponen que el inmueble carece de insonorización y pueden oír desde su domicilio las conversaciones que tienen los usuarios de la sala, así como la música que ponen hasta la madrugada. Llevan veinte años denunciando la situación en el ayuntamiento y han intentado mediar con los usuarios, pero su respuesta ha sido desagradable y agresiva. **Q19/945**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una comunidad de propietarios presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren y el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, no actúan ante las molestias causadas por el ruido de prensas y planchas industriales producido por una empresa situada en las proximidades, a pesar de existir sonometrías que muestran una superación del límite de inmisión sonora establecido para una zona residencial en periodo nocturno, y una sentencia judicial parcialmente estimatoria que condena a la empresa a reducir las emisiones y al pago de indemnizaciones a las personas afectadas. **Q19/991**.

  · Queja investigada en tramitación.

- Una comunidad de propietarios formula una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo no adopta las medidas pertinentes ante las molestias en forma de suciedad y ruido que sufren, ocasionadas por un negocio, por varios cuartos de fiestas de menores y por el evento que se organiza anualmente en un solar situado en las proximidades de sus viviendas. **Q19/998**.

  · Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Una asociación presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha autorizado, durante varios días de navidad, una ampliación del horario de cierre de los establecimientos de hostelería de dos horas sobre los horarios máximos autorizados por la normativa vigente, estableciendo un periodo mínimo de tres horas entre el cierre y la apertura para facilitar las tareas de limpieza. La asociación

cuestiona que dicha ampliación se ajuste a la legalidad, pues con ella se empeora la situación de los vecinos y vecinas del Casco Antiguo, quienes ya sufren las consecuencias de un barrio saturado de establecimientos de hostelería. **Q19/1027**.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar no adopta las medidas oportunas ante las molestias acústicas que sufre en su domicilio ocasionadas por un local de hostelería situado en el bajo del edificio, así como porque no le contesta a las instancias presentadas sobre el asunto. **Q19/1052**.

  - Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja por las molestias que sufre en su domicilio, como consecuencia del ruido-vibración procedente de las instalaciones de la azotea del edificio. Según expone, desde que se cambiaron las tuberías de agua caliente o del sistema solar que circulan por la azotea del edificio, sufre en su domicilio un ruido o vibración de baja frecuencia que le hace imposible el descanso. Viene soportando esta situación desde hace años y la comunidad no se hace cargo, acogiéndose a una medición efectuada cuyo resultado no superaba los límites máximos legalmente establecidos. Sin embargo, considera que una frecuencia de 50hz durante toda la noche está muy por encima del límite. **C19/1014**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana presenta una queja debido a los ruidos que ocasionan sus vecinos. Desea conocer las leyes u ordenanzas que regulen dicha materia y como debe actuar. **C19/1074**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano presenta una queja porque un vecino suyo ha colocado una puerta de garaje a motor que emite mucho ruido. Desea realizar una sonometría, pero, puesto en contacto con una empresa especializada en la materia, le ha indicado que debe abonar 2.000 euros para su realización. **C19/1267**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana presenta una queja por las molestias de ruido que ocasiona su vecino del piso de arriba. Expone que prácticamente todas las noches hace ruidos de impacto, desplazamientos de sillas y de muebles en el suelo del dormitorio, hasta las 2 o 3 de la madrugada. Hasta que no cesan los ruidos le es imposible dormir, debiendo despertarse para ir a trabajar a las 6:45 horas. A pesar de los escritos que le ha remitido tanto ella como la administración de fincas, el vecino sigue ocasionando ruidos. **C19/1379**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

B) En relación con la protección del medio natural:

- Un ciudadano presenta una queja porque la Confederación Hidrográfica del Ebro no lleva a cabo la ejecución de labores de limpieza de árboles caídos en las proximidades a una parcela de su propiedad, ni valora la peligrosidad que entraña para la seguridad el estado actual de otros. **Q19/192**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

C) En relación con la protección de la fauna:

- Una ciudadana interpone una queja porque el centro de fauna silvestre del Gobierno de Navarra no agiliza los trámites de investigación de la muerte de su gata, aparentemente causada por dos proyectiles, pese a que el Servicio de Protección de la Naturaleza (SEPRONA) le ha instado a ello. **Q19/460**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lesaka no adopta las medidas oportunas ante los perjuicios que ocasiona un negocio de serrería de la localidad, tales como, la colocación de troncos encima de la acera, dificultando el paseo de los vecinos y vecinas, la invasión de la calzada por los camiones, constituyendo un riego para el tráfico, así como la caída de virutas, cortezas y serrín a edificios cercanos. **Q19/191**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha cobrado una tasa por la publicación de una autorización ambiental integrada en el Boletín Oficial de Navarra que considera desproporcionada si se compara con otro tipo de autorizaciones como, por ejemplo, las urbanísticas. A este respecto muestra su desacuerdo con que el importe de la tasa se fije en función del número de palabras que contenga el anuncio, puesto que ello depende del técnico que redacta la autorización. **Q19/396**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a su solicitud de revocación o anulación de una licencia de terraza concedida a un local aledaño a su negocio, ni a su solicitud de reconocimiento de su condición de interesado en el procedimiento. **Q19/582**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella no le concede la licencia de apertura para el desarrollo de una actividad manufactura metálica, la cual se entiende otorgada por silencio positivo, por el transcurso de más de un mes desde la solicitud de la misma sin haber comunicado nada. En su lugar, pasados más de dos meses desde su solicitud, el ayuntamiento le requiere la justificación de determinadas cuestiones que ya se justificaron en el documento final de obra. **Q19/735**.

  · Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela ha cometido irregularidades al tramitar un proyecto de actividades clasificadas para la apertura de un bar de categoría especial en los bajos de su domicilio. Hace referencia a que el equipo de gobierno municipal prometió que, al tratarse de una zona acústicamente saturada, se suspendería el otorgamiento de licencias en tanto se elaborase una nueva ordenanza en materia de ruido. También alega que el local incumple la altura mínima de 2,5 metros establecida en la normativa urbanística. Por otra parte, interpone la queja porque el ayuntamiento, además, ha concedido a dicho local una licencia de obras menor para la realización de catas en la solera para comprobar que se puede conseguir la altura necesaria. Como vecina, se opone a la excavación y a la modificación de

la solera, por cuanto constituye un elemento común que precisa del acuerdo unánime de la comunidad de propietarios para su ejecución. **Q19/756**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Corella no le facilita la información y documentación que, como arquitecto técnico dedicado a la tramitación de expedientes de actividad de locales y naves, ha solicitado. En concreto, desea conocer la documentación que el ayuntamiento exige para la tramitación de licencias de apertura y para la ampliación de superficies de comercio, así como acceder a varios expedientes tramitados de determinadas actividades. **Q19/761**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no ejecuta una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra en la que se declara su derecho a que se dicte y notifique, en el tiempo más breve posible, resolución expresa del recurso de reposición interpuesto por los titulares de un establecimiento, contra el requerimiento para ajustar su actividad a lo autorizado en su día o para iniciar los trámites para reglamentar adecuadamente la actividad no autorizada. **Q19/942**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ezcabarte no adopta las medidas pertinentes ante el funcionamiento de un local de hostelería que carece de todo tipo de licencia. Expone que no dispone de proyecto ni de licencia de actividad, que vulnera la normativa de protección civil (suelo antideslizante, salidas de emergencia, aseos y rampas para personas con discapacidad, puertas cortafuego, infraestructura, detectores y salida de humos, entre otras) y que se permite fumar en su interior. A pesar de las denuncias presentadas, el dueño continúa desarrollando actividad en la nave y organizando eventos. **Q19/990**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le devuelve la diferencia entre el importe de la tasa liquidada en el año 2014, para la publicación en el Boletín Oficial de Navarra (BON) de una autorización ambiental integrada, y la nueva tasa general aprobada, así como el importe de dos facturas, por no haber reclamado la devolución en plazo. **Q19/1019**.

  - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).

- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente está tramitando el Proyecto de línea eléctrica aérea a 20Kv en simple circuito de enlace entre la línea aérea alta tensión "Monreal-Ibargoiti Cto. 3." y la línea aérea alta tensión "Venta de Judas-Loiti Cto. 1", en Ibargoiti, Lumbier y Urraúl Bajo. Exponen que su entorno ya soporta demasiadas infraestructuras (carretera nacional, autovía y tres líneas eléctricas, entre otras), por lo que el impacto ambiental será enorme. **Q19/1038**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Aceptada.

E) En relación con la recogida de residuos:

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona,

a raíz de una denuncia de la Guardia Civil, le ha incoado un expediente sancionador por sustraer residuos de un contenedor una vez que habían sido correctamente depositados en el mismo. El interesado niega los hechos imputados, además de considerar que la actuación de los agentes fue inapropiada y discriminatoria. **Q19/175**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona le ha remitido una comunicación que contiene los resultados de su vivienda de la prueba piloto del nuevo sistema de contenedores con tarjeta. En el escrito se indica que, según los datos de las tarjetas de su vivienda, no se han observado aperturas del contenedor de materia orgánica, siendo este un indicador de que podría estar realizando una separación incorrecta, al depositar sus residuos orgánicos en el contenedor de resto, lo que supone un grave perjuicio ambiental. La ciudadana considera que la mancomunidad debería intensificar las labores de limpieza, pues es habitual encontrarse basura fuera de los contenedores, en lugar de remitir comunicaciones como la descrita. **Q19/392**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona han desplazado varios contenedores hacia el portal en el que residen, a fin de asegurar la visibilidad de los peatones antes de cruzar la calle. Exponen que esta solución ha agravado el problema, por cuanto hay más vehículos que estacionan inadecuadamente. Además, hacen referencia al fuerte olor que produce la alta generación de residuos, que les impide abrir las ventanas. **Q19/626** y **Q19/630**.

  - Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adopta las medidas oportunas para minimizar las emisiones de ruido que genera el servicio de recogida de basuras nocturno. La ciudadana hace referencia a una actuación concreta que se prolongó durante veinte minutos aproximadamente, siendo tres las fuentes de origen del ruido: el pitido de la maniobra marcha atrás, el ruido de la grúa hidráulica y el ruido del motor del vehículo. **Q19/883**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque la comunidad de vecinos ha decidido contratar a un empleado que se encargue de recoger las bolsas de basura de cada una de las 64 viviendas del bloque, sin realizar distinción entre residuos orgánicos y de resto, lo que provocará un inadecuado reciclaje y un mayor consumo de bolsas de plástico. Ello se aparta del sistema de reciclaje seguido desde 2016, en el que cada vivienda se responsabilizaba de clasificar los residuos que generaba. Por ello, los ciudadanos solicitan que desde esta institución se dirijan escritos al presidente de la comunidad, al administrador y a los vecinos del bloque, en los que se formule una recomendación en sentido contrario, de forma que no se contrate al trabajador. **Q19/906**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia no reubica unos contenedores que desprenden mal olor que le impiden conciliar el sueño y el desarrollo de una vida normal en la vi-

vienda. Además, los contenedores invaden el aparcamiento de motos contiguo y generan la presencia de cristales, lo que supone un riesgo para las ruedas de los vehículos y para los niños y niñas que juegan en las proximidades. **Q19/911**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adoptan las medidas pertinentes ante las molestias que ocasiona la acumulación de residuos fuera de unos contenedores. Expone que se deposita basura y muebles, lo que supone un serio problema de sanidad. Además, la situación se ve agravada porque están ubicados en unas aceras tan estrechas que los cristales rotos y los objetos depositados impiden el tránsito. **Q19/917**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana se dirige a la institución porque en un establecimiento hostelero se negaron a servir una jarra de agua. Desea conocer si existe obligación o no de que los bares y restaurantes de Pamplona-Iruña sirvan jarras y/o vasos de agua a la clientela que así lo solicite. **C19/2026**.

  - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

F) En relación con la información ambiental:

- Una asociación ecologista formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le facilita una copia de los convenios firmados con una empresa pública para la atención del centro de recuperación de la fauna salvaje de Ilundáin. **Q19/13**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una asociación ecologista presenta dos quejas porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no le contesta a una solicitud de información ambiental que presentó para conocer las actuaciones llevadas a cabo en relación con el impacto del cambio climático. Entre otra información, la asociación ha solicitado conocer el grado de consecución de los "10 compromisos de Aalborg", contenidos en la estrategia municipal denominada Agenda Local 21, los motivos que justifiquen su falta de adhesión a la Red Navarra de Entidades Locales hacia la Sostenibilidad y al Pacto Europeo de los Alcaldes para el Clima y la Energía, así como el interés de la entidad local en el Proyecto Egoki. **Q19/158** y **C19/81**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le contesta a una solicitud de información ambiental relacionada con el oso pardo en Navarra. También expone en la queja que otras dos solicitudes de información que realizó en el pasado fueron contestadas una vez superado el plazo legalmente establecido. **Q19/517**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le ha facilitado la información íntegra solicitada relativa a la gestión de líquidos-residuos (aceites, anticongelantes, líquido de frenos, etcétera) de la empresa TCC Transporte Urbano Comarcal, y a las actas de inspección de sus talleres. **Q19/572**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una asociación ecologista formula dos quejas porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita toda la información solicitada relativa a la suelta en Pamplona-Iruña de dos ejemplares de halcón peregrino. **Q19/712** y **Q19/741**.

  - 19/712. Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

  - 19/741. Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita determinada información ambiental relativa a la actividad de una empresa que acumula varios procedimientos sancionadores y multas de diversos organismos públicos del Gobierno de Navarra por diferentes infracciones a la normativa medioambiental. **Q19/876**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una asociación ecologista se dirige a la institución por la falta de contestación del Gobierno de Navarra a una solicitud de información ambiental. **C19/2033**.

  - Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

G) En relación con el medio ambiente urbano:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Peralta no adopta las medidas pertinentes para mantener en situación de salubridad varias bajeras adyacentes a su vivienda. Expone que animales defecan y orinan en sus paredes, por lo que la suciedad y la presencia de insectos son continuas, y el olor es tal, que no puede abrir las ventanas de su vivienda. **Q19/660**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una comunidad de propietarios presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas necesarias ante las condiciones de insalubridad que se dan en la bajera del edificio. Expone que esta bajera está inutilizada desde hace años, habiendo visto insectos, ratas y palomas que anidan en su interior. Además, como consecuencia de la suciedad existente, se desprende un fuerte olor a la escalera comunitaria, y la humedad está produciendo la aparición de grietas que afectan a la estructura del edificio. **Q19/994**.

  - Queja investigada en tramitación.

2.9.20. Memoria histórica.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Comandancia de la Guardia Civil de Navarra le dificulta el acceso a determinada documentación histórica, solicitada para la elaboración de un trabajo de investigación sobre el periodo de 1935 a 1945 en Erroibar-Valle de Erro. **Q19/36**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una asociación de defensa de la memoria histórica interpone una queja porque el Ayuntamiento de Monreal-Elo no atiende su petición de colocar un monolito en la fosa de la Tejeria, sita en terreno comunal de dicho ayuntamiento, en memoria de las personas que fueron allí fusiladas y arrojadas a raíz del golpe militar contra la II República. **Q19/332**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Desistimiento del interesado.

- Dos asociaciones formulan una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra ha acordado prohibir la celebración de un acto de homenaje a dos personas fallecidas hace cincuenta años tras la explosión de un artefacto que manipulaban para atentar contra monumentos franquistas, con base en que se podría incurrir en apología al terrorismo. Las asociaciones critican que no se justifique que la concentración fuera a alterar el orden público y que se le impute, arbitrariamente, sin elementos objetivos que lo justifiquen, una finalidad delictiva, lo que supone la pura y simple negativa del derecho constitucional y una represión de la libertad ideológica y de expresión. **Q19/583**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

2.9.21. Obras públicas.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Ollo-Ollaran y el Concejo de Ultzurrun incurrirán en una actuación arbitraria y no diligente en caso de comenzar la ejecución de las obras para la cubrición de la plaza-frontón de dicho concejo, en tanto el Tribunal Administrativo de Navarra no resuelva el recurso de alzada que han planteado frente a la aprobación, sin realizarse el preceptivo proceso de participación ciudadana, del plan especial de actuación urbana (PEAU), necesario para modificar el planeamiento y cubrir dicha plaza-frontón. **Q19/168**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque no se ha valorado la peligrosidad que entraña para los habitantes de la localidad de Tudela, la posible utilización del tren de alta velocidad (TAV) por el actual trazado férreo. Considera que el tránsito, no solo de este tren, sino también de trenes de pasajeros y, principalmente, de mercancías, se debería desplazar fuera de la zona urbana de Tudela, por cuanto la proximidad de las vías ferroviarias con edificios, puentes, estadios deportivos o con el teatro, entre otros lugares, provocaría una catástrofe en caso de accidente férreo. **Q19/170**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Funes pretende llevar a cabo obras de cubrición de la pista polideportiva de la localidad que pueden derivar en una inestabilidad de los cimientos por tratarse de una zona inundable, y para las cuales va a ser necesaria la tala de muchos árboles. Además, indican que no se ha facilitado información al respecto. **Q19/657**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Petilla de Aragón y el Gobierno de Navarra no actúan ante determinadas irregularidades que se han producido en la tramitación de diversos expedientes administrativos. Por un lado, hace referencia al expediente de supresión de barreras arquitectónicas de un lugar de interés turístico, en el que considera que se incurrió una incompatibilidad prohibida por la legislación foral de contratos públicos, por atribuirse a la misma persona jurídica la dirección de las obras y la ejecución de las mismas. Por otro, alude al expediente de cobertura del frontón de la localidad para que funcione como centro cívico multiusos, por cuanto considera que era necesaria una autorización previa del departamento de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra competente en materia de ordenación del territorio y urbanismo. **Q19/817**.

· Queja cerrada por tener interés directo en el asunto.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Villafranca no adopta las medidas pertinentes para corregir la mala ejecución de las obras de saneamiento y reasfaltado que se realizaron en 2011 en la calle en la que reside, y para reparar debidamente los daños que aún continúan ocasionando las mismas en su vivienda (grietas, humedades, vibraciones y entrada de ratas, entre otras). **Q19/978**.

  · Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

2.9.22. Protección de datos personales.

- Un ciudadano presenta una queja porque le resulta imposible cancelar determinados datos de un directorio web comercial en el que se registró, a fin de dar publicidad a su pequeño negocio. Expone que, al no obtener la rentabilidad esperada, decidió darse de baja del servicio. Sin embargo, pese a que el anuncio de su empresa ya no se encuentra incluido en el directorio, el correo electrónico y la contraseña que facilitó para el alta se encuentran aún activas. Para eliminar el registro de la base de datos, es necesario cumplimentar un formulario en el que debe facilitar datos de contacto adicionales, hecho que critica, pues teme que posteriormente sean utilizados por empresas de publicidad. **Q19/59**.

  · Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le tiene por decaído en el ejercicio de su derecho a la cancelación de sus antecedentes policiales obrantes en la Policía Foral de Navarra, en relación con un delito de maltrato no habitual en el ámbito familiar, cuyo procedimiento judicial concluyó con el sobreseimiento provisional y el archivo de la causa. La decisión se fundamenta en el hecho de que no presentó un documento que se le requirió por parte de dicho departamento. **Q19/265**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque un periódico ha publicado de nuevo un delicado suceso concerniente a su hija que ocurrió hace tres meses y que ya fue publicado entonces. Considera que no es necesario reiterar una publicación cuyo contenido causa tanto dolor a las personas afectadas. **Q19/586**.

  · Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Comisión de Personal de Protección Civil y Bomberos ha solicitado, a través del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, una relación nominativa de las horas extraordinarias efectuadas por el personal del servicio de SOS Navarra durante el año en curso. Teme que la transmisión de determinada información del personal a organizaciones sindicales u otras, pueda ocasionar la vulneración en materia de protección de datos. **Q19/795**.

  · No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano formula una queja porque el centro educativo en el que presta sus servicios dispone de un protocolo de actuación para la presentación de los partes de baja, cuya aplicación ha derivado en que el equipo directivo haya tenido conocimiento de su enfermedad a través del código que en estos se adjunta, viéndose vulnerado así su derecho a la intimidad y a la protección de sus datos

personales y sanitarios. Además, no se encuentra conforme con que, en el caso de que el parte se presente en el Departamento de Educación, se deba remitir una copia al centro de trabajo, siendo la única finalidad de dicha comunicación la de conocer con exactitud las fechas de ausencia. **Q19/923**.

- Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja porque una persona fue atendida por una funcionaria en un pasillo de las dependencias del Departamento de Derechos Sociales, delante de todos los que allí se encontraban, quienes pudieron conocer sus problemas personales, su situación y diversa información de índole privada, sensible y objeto de protección según la Ley Orgánica de protección de datos personales. Manifiesta que la situación fue desagradable para todas las personas presentes y, particularmente, para quien fue atendida y cuya intimidad se hizo pública. **Q19/1000**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Aceptada.

- Un ciudadano plantea una queja porque a su juicio, la implantación de una llave con un chip personal para abrir el contenedor de basuras que pretende realizar la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, vulnera la Ley de Protección de Datos Personales. **C19/1493**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

2.9.23. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, durante la ejecución de unas obras de restauración de la iglesia de Grez, ha causado daños en las inmediaciones de su vivienda. Por ello, le solicita al departamento que proceda a la nivelación completa del empedrado existente junto a la misma, o al reconocimiento de una indemnización por los perjuicios causados por la obra. **Q19/18**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial por ella iniciado, con motivo de los daños ocasionados en la puerta de entrada a su garaje y en su radiador, durante una actuación de la Policía Foral de Navarra. **Q19/20**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en abonarle una indemnización, derivada de los daños materiales en su patrimonio y de perjuicios personales, causados por un menor fugado de un centro de acogida del Gobierno de Navarra. **Q19/38**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Confederación Hidrográfica del Ebro le ha desestimado la reclamación de responsabilidad patrimonial que formuló por la pérdida de cosecha, derivada de la enfermedad que le transmitió el ramaje caído de unos árboles cercanos a su parcela, al entender que no es ella, sino el Ayuntamiento de Tulebras, quien ostenta la competencia para acometer acciones sobre el dominio público hidráulico. **Q19/195**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no le contesta a una reclamación de responsabilidad patrimonial en la que expone los desperfectos sufridos en la estructura y en los bienes de su trastero, como consecuencia de las labores de limpieza ejecutadas por la máquina limpiadora municipal sobre los conductos de ventilación de un porche, cuya agua penetra en los respiraderos y desemboca en su trastero. **Q19/323**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le abona los daños que el servicio de grúa municipal ocasionó en su vehículo al retirarlo. Asimismo, porque considera una medida totalmente desproporcionada la retirada de un vehículo por haber estacionado sin tique en zona de estacionamiento limitado, cuando no se impide la circulación ni el aparcamiento de otros vehículos. **Q19/450**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no resuelve por escrito la reclamación de responsabilidad patrimonial realizada, para que se le reconozca el pago de una indemnización por el equivalente de la ayuda económica que ha dejado de percibir por la sustitución de dos ventanas de la vivienda en la que reside. Expone que, una vez realizada la sustitución de las ventanas de su vivienda, en la confianza de que se le iba a conceder una ayuda económica, porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le había informado en tal sentido, esta ayuda que concede la Administración de la Comunidad Foral de Navarra le fue denegada, por encontrarse la vivienda en un edificio de más de cincuenta años que no cumple con los requisitos establecidos para poder tener acceso a la misma. **Q19/584**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha desestimado una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por su hija, como consecuencia de los daños que le ocasionó la privación de su vehículo durante tres meses, debido a una incidencia en el sistema informático que no permitió a la Policía Municipal comprobar que el vehículo se encontraba en el depósito municipal de la grúa, al haber sido retirado de donde estaba estacionado por la necesidad de eliminar unos alcornoques. **Q19/607**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar le ha retirado su vehículo de la vía pública y posteriormente lo ha entregado al desguace, sin haberle remitido ninguna notificación al respecto. Expone el perjuicio sufrido por no haber tenido vehículo durante un tiempo. **Q19/609**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Sala de Consulta del Archivo Real y General de Navarra permaneció cerrada al público el 8 de marzo de 2019 porque las trabajadoras que atienden dicho servicio secundaron la huelga general convocada con motivo del Día Internacional de la Mujer. Expone que, al tratarse de una huelga convocada para las mujeres, el servicio podía haberse prestado con cierta normalidad durante ese día con el personal masculino de que dispone el archivo, como

así se realiza en otras ocasiones. Además, denuncia que el cierre de la sala no se avisó con antelación. Por ello, solicita que la empresa adjudicataria no perciba la retribución del día de la huelga, por cuanto no prestó el servicio que le correspondía, causándole perjuicios como usuario de la sala de consulta, así como que se le abone el importe correspondiente al kilometraje realizado desde su lugar de residencia. **Q19/643**.

- No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no le abona los servicios de fontanería que tuvo que contratar con el fin de reparar los daños provocados en su vivienda por un corte de suministro de agua realizado por dicha mancomunidad. Expone que, tras el referido corte del suministro, varias conducciones de agua de entrada a su domicilio quedaron obstruidas y taponadas por barro y pequeñas piedras, dejando sin posibilidad de suministro de agua a determinadas dependencias y elementos de la vivienda. Por su parte, la mancomunidad le deniega el pago porque considera que los daños se produjeron por la falta de mantenimiento de la instalación interior del edificio, por los materiales empleados en dicha instalación y por la ausencia de sistemas preventivos (filtros) para evitar que lleguen sedimentos a la red interior de la vivienda. **Q19/670**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Andosilla no responde por los daños que sufrió una tumba tras caer sobre ella la cruz de la tumba de su madre, como consecuencia de la acción del viento. Expone que ya ha expirado el plazo de concesión de cincuenta años de la tumba de su madre, por lo que no cabe que se le exija el pago de los desperfectos ocasionados, sino que es el ayuntamiento, como titular de los terrenos, el que debe responder de los perjuicios ocasionados. **Q19/705**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte ha desestimado su solicitud para participar en la actividad "Viviendo Navarra". Exponen que enviaron mediante correo electrónico la documentación necesaria, tal y como se especificaba en las bases del proceso de selección. Sin embargo, el correo remitido no llegó al departamento por razones ajenas a su voluntad, lo que conllevó que no fueran preseleccionados para el proceso de selección de participantes en la referida actividad, y que esta fuera realizada por las dos únicas parejas participantes. **Q19/713**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque ningún organismo procede a la reparación de un socavón formado en una parcela de su propiedad en el término de Esparza de Galar, derivado de la existencia de antiguas galerías mineras. El agujero no le permite cosechar en casi la mitad de la superficie, generándole grandes perjuicios. **Q19/780**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Mendavia no le reconoce como titular de una finca que le fue adjudicada en 1969, en compensación por unos trabajos realizados para el entonces propietario del terreno. Expone que esta titularidad queda acreditada en un escrito que presentó al Gobierno de Navarra, el cual se ha extra-

viado, y en el hecho de que consiguió que se aprobase y concediese la alineación de la finca, así como la cimentación de la misma. Además, presenta la queja porque el ayuntamiento no le indemniza por los perjuicios causados por unas declaraciones realizadas, que atentaron contra su reputación, derivando estas en la retirada de tres obras que estaba realizando en otros pueblos. Ello le supuso su ruina económica y que le fueran practicados varios embargos. Además, expone que no le son contestadas las instancias presentadas. **Q19/1033**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano se dirige a la institución porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no reconoce su responsabilidad tras una fuga de agua en su vivienda, cuyas consecuencias han sido mayores, debido a la escasa frecuencia en la revisión de contadores. **C19/1552**.

  - Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

2.9.24. Sanidad.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se va a demorar en exceso en prestarle la atención médica que precisa para eliminar o disminuir los fuertes dolores que sufre en la pierna derecha. Expone que va a transcurrir un largo periodo de tiempo desde que acudió por primera vez al centro de salud hasta ser diagnosticada y tratada. **Q19/1050**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana se dirige a la institución por los perjuicios que le ha causado la cancelación y reprogramación de una cita médica con motivo de la huelga de médicos convocada. Según expone, el pasado 14 de febrero acudió junto con su hija a una cita médica especializada preoperatoria con el otorrino. Sin embargo, se les informó, tras esperar alrededor de una hora, de que el médico se había acogido a la huelga que estaba convocada para ese día. Manifiesta que, teniendo conocimiento de la huelga convocada, y dado que su hija estudia en Madrid, solicitó en fechas previas información sobre la cita, siéndole indicado que, pese a que no era posible conocer con certeza si esta tendría lugar o no, al tratarse de una cita preoperatoria, seguro que sería atendida. Sin embargo, llegado el día, únicamente se atendieron las citas preferentes. La reprogramación de la cita al 20 de marzo obliga a su hija a tener que desplazarse de nuevo desde Madrid, incurriendo en un doble gasto económico. Por ello, solicita que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le abone este gasto extra. **C19/366**.

  - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

B) En relación con la atención primaria:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud se demora en otorgar citas en el centro de salud de La Milagrosa, en Pamplona-Iruña. Se ha visto obligado a solicitar la cita previa por internet, no disponiendo de un horario libre en quince días aproximadamente. **Q19/8**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

C) En relación con la atención especializada:

- Un ciudadano formula una queja porque la clínica Ubarmin, pese a haber presentado va-

rias reclamaciones, no le realiza un adecuado seguimiento médico para tratar los fuertes dolores que padece, derivados de dos hernias discales que le fueron detectadas. **Q19/49**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no procede a explorar pertinentemente su mano derecha, determinando, en su caso, la necesidad de someterse a rehabilitación, ni elabora un informe médico que contenga una evaluación de funcionalidad, el cual pueda aportar a la valoración de discapacidad que va a serle efectuada. **Q19/147**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el centro de salud de Etxarri Aranatz no cuenta con un especialista en pediatría desde hace dos años. Durante este tiempo, los niños y niñas han sido atendidos por la enfermera de pediatría o por el resto de médicos de familia del centro, haciendo estos grandes esfuerzos para atender por encima de su cupo de pacientes y para tratar enfermedades y patologías que no les corresponden. Considera que se les está prestando una atención pediátrica discriminatoria con respecto a la que se dispensa a menores en otros centros. **Q19/149**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de raquis quirúrgico, precisando una pronta solución pues está en situación de incapacidad temporal desde hace más de medio año. **Q19/389**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le dificulta el acceso a una segunda opinión médica favorable para derivar a su hijo al servicio de neuro-ortopedia. Refiere que lleva meses a la espera, habiéndole sido facilitado un informe que no cumplía con los requisitos propios de un informe de segunda opinión. **Q19/474**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le deriva a un hospital de Madrid, a fin de ser tratada de la enfermedad cardiológica que padece. Su situación es extrema puesto que sufre de arritmias diarias que le limitan totalmente la movilidad. **Q19/495**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la intervención quirúrgica de la fístula recto-vaginal que le fue diagnosticada. Expone que, durante este tiempo, está sufriendo continuas infecciones y dolores, hasta el punto de tener que ser intervenida de urgencia en dos ocasiones del riñón derecho. **Q19/499**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque Urgencias del Servicio de Obstetricia y Ginecología del Complejo Hospitalario de Navarra se demoró en atenderle tras la rotura de bolsa que sufrió estando embarazada de dieciséis semanas. Expone que, tras ser explo-

rada por una matrona, tuvo que esperar más de dos horas en la sala de espera para ser atendida por una ginecóloga. **Q19/516**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque considera que el Departamento de Salud debe atender a la insostenible situación sufrida por su familia como consecuencia del trastorno psíquico de su hermano y a la urgente necesidad de que este sea ingresado en un centro de salud mental. **Q19/535**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para ser atendido por la unidad del dolor. **Q19/623**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora más de nueve meses en concederle cita para iniciar el tratamiento de rehabilitación que precisa. Expone que próximamente tendrá lugar la revisión por el tribunal médico de su baja laboral y posiblemente se le conceda la incapacidad temporal o permanente. No desea la incapacidad, pues con un tratamiento adecuado podría volver a trabajar. Considera que ningún paciente debería asumir los perjuicios derivados de los retrasos del sistema de salud. **Q19/799**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no dispone de una unidad especializada en fatiga crónica. Expone que la inexistencia de dicha unidad especializada alarga innecesariamente los plazos de diagnóstico y que, a pesar de que existen unidades especializadas en otras comunidades autónomas, los pacientes navarros no son derivados a las mismas para que puedan ser tratados allí. **Q19/855**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de traumatología. Expone que sufre dolores fuertes y continuos que le impiden el descanso y el desarrollo de una vida en condiciones adecuadas, así como que la fuerte medicación que se ve obligada a tomar no resulta suficiente para disminuirlos. **Q19/874**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para intervenirle quirúrgicamente del prolapso anal que le fue diagnosticado, a pesar de que ya le fueron realizadas las pruebas del preoperatorio. Expone que la enfermedad se está viendo agravada y que próximamente va a agotarse el periodo en que puede permanecer en situación de incapacidad temporal. **Q19/951**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no toma las medidas oportunas para que pueda seguir una dieta que le permita bajar de peso, y no agiliza los trámites para realizarle cuanto antes la intervención quirúrgica de reducción de estómago que le permita perder peso y el

desarrollo de una vida en condiciones adecuadas. **Q19/974**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la realización de una colonoscopia, a pesar de que se le indicó que sería citado hace varios meses. **Q19/1023**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración

D) En relación con la atención sanitaria y clínica recibida y la disconformidad con esta:

- Una ciudadana interpone una queja porque no se encuentra conforme con el modo en que una clínica médica privada ha llevado a cabo el tratamiento de fecundación in vitro al que se ha sometido. Expone que pese a lo costoso del mismo y a las irregularidades que iba detectando, tales como personal no cualificado, extracciones de sangre en la propia clínica y en condiciones de higiene inadecuadas o falta de información de los resultados, siguiendo el consejo médico y la confianza que mantenía con el doctor, decidió continuar con la segunda fase del tratamiento, la cual también se desarrolló irregularmente. Considera que, además de las pésimas condiciones sufridas, la información facilitada por la clínica fue engañosa, por lo que solicita el reembolso del importe satisfecho para este tratamiento de reproducción asistida. **Q19/17**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud, pese haber acudido al Servicio de Urgencias de Obstetricia y Ginecología en fase de preparto, le derivó a su domicilio indicándole que debía regresar cuando tuviera contracciones cada cinco minutos. Sin embargo, en ningún momento tuvo contracciones con dicha periodicidad y finalmente dio a luz a su hijo en casa. Por ello, solicita que se revise el protocolo establecido con la finalidad de que se contemple alguna pauta adicional, evitando casos como el acaecido. **Q19/218**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el médico pediatra de sus hijos le dispensa desde el pasado verano un trato que considera inadecuado. Expone pormenorizadamente diferentes situaciones en las que se ha sentido tratada incorrectamente, incluso, humillada, por el mencionado pediatra, y afirma que este trato que le dispensa se repite con otras madres de menores que acuden a la consulta. **Q19/254**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque la sanidad pública navarra ha prestado una insuficiente atención médica a su hijo, quien adolece de una enfermedad mental, viéndose obligado a acudir a un servicio médico privado, donde está recibiendo una atención acorde a su condición y ha visto mejorada su salud mental. **Q19/575**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud le está administrando un tratamiento de diálisis de un modo que le está causando perjuicios continuos (dolores de cabeza y musculares, tensión muy alta, gran malestar y mareos), todos ellos, síntomas y problemas que no son tratados correcta-

mente por los profesionales, quienes le mantienen en observación escasos minutos y le restan importancia a la sintomatología que presenta. Como consecuencia de estas molestias, derivadas, bien de una maquinaria inadecuada, bien de la mala gestión del personal sanitario, se ha visto obligado a acudir a los servicios de urgencia. Expone que ha acudido en varias ocasiones al centro de diálisis de Bilbao, no habiendo sufrido ningún síntoma tras el tratamiento. **Q19/692**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque teme que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le esté dispensando un tratamiento acorde con su estado de salud. Expone que los diagnósticos son tardíos y que se producen contrariedades entre los profesionales que le atienden, por cuanto medicamentos prohibidos por unos le son recomendados por otros. Además, expone que en los informes médicos continúa constando su anterior médico de cabecera, a pesar de estar jubilado. **Q19/718**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el consultorio médico de Fitero le ha prestado una atención que considera inadecuada, dado que no ha sido citada para poder acceder a un medicamento. Expone que en otras ocasiones ha recibido un trato similar en dicho consultorio médico. **Q19/789**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el centro de salud de Cadreita no le ha tratado un catarro que se ha prolongado en exceso, como consecuencia de la falta de sustitución del médico que tiene asignado. **Q19/794**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le ha dispensado una correcta atención ante los fuertes dolores de rodilla que sufre que le impiden el desarrollo de una vida adecuada. **Q19/924**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le dispensa un tratamiento médico adecuado ante los dolores que padece derivados de una cesárea practicada en el Complejo Hospitalario de Navarra en 2015. Señala que existe una total desinformación por parte del servicio de ginecología orgánica, hasta el punto de tener que ir a Barcelona en busca de algún tipo de tratamiento. Expone que, tras cinco años, padece dolores en la zona de la cicatriz, con un dolor pélvico cronificado que le impide caminar correctamente y cargar peso, y que le produce mareos y problemas digestivos, además de periodos menstruales irregulares, dolores de cabeza, ansiedad y depresión. **Q19/958**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque una doctora le ha atendido de una forma que considera inadecuada durante una visita que realizó a su domicilio por un fuerte dolor lumbar invalidante. Denuncia su mala praxis porque sugirió que el dolor podía ser fingido y porque la exploración realizada no fue correcta. Expone que el director del centro de salud, al definir la actuación de la doctora, se basó en la opinión de esta y no en los están-

dares recogidos en el portal de salud del Gobierno de Navarra. **Q19/1037**.

• Queja investigada en tramitación.

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

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha desestimado su solicitud de reintegro de gastos sanitarios, presentada como consecuencia de la atención sanitaria recibida en una clínica privada especializada en oftalmología. El ciudadano, tras exponer las circunstancias que le llevaron a ser atendido en la mencionada clínica, solicita el reembolso del importe al que ha tenido que hacer frente por las intervenciones realizadas en su ojo derecho y por el seguimiento de su evolución. **Q19/262**.

  • Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le reclama a una conocida, por pertenecer a un seguro privado, el abono del coste de una prueba complementaria de cardiología que él, guiado por su experiencia en dicha especialidad, solicitó y le realizó. El ciudadano defiende que en el sistema informático que maneja a diario no le apareció ninguna advertencia sobre el coste de la prueba. De haberlo conocido, habría consultado con ella su predisposición a cubrirlo. **Q19/397**.

  • Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha denegado un tratamiento de fecundación "in vitro", por ser una prestación excluida de la cartera de servicios. La interesada expone que actualmente a las mujeres que desean ser madres solteras únicamente se presta el tratamiento de inseminación artificial. Sin embargo, debido a un problema de fertilidad que padece (endometriosis), dicha técnica de reproducción no resultaría efectiva, siendo recomendable la fecundación "in vitro". **Q19/587**.

  • Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana formula dos quejas porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea únicamente contempla, para el creciente colectivo de madres solteras, técnicas de inseminación artificial. Por este motivo, le ha denegado la fecundación in vitro, siendo este un tratamiento con mayor porcentaje de éxito y al que las parejas sí pueden acceder. Se siente discriminada respecto a otras mujeres con diferentes preferencias o situaciones personales. **Q19/1010** y **C19/2129**.

  • Queja investigada en tramitación.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud ha denegado a su hijo, de cinco años de edad, afectado por distrofia muscular de Duchenne, el tratamiento farmacológico Ataluren, por considerar, conforme a las evidencias científicas actuales, que adolecería de falta de eficacia. La familia, no obstante, dispone de varios informes de especialistas médicos que, con criterios técnico-sanitarios exclusivamente y tras haber analizado el caso concreto de su hijo, concluyen la conveniencia de iniciar el tratamiento. **Q19/53**.

  • Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la financiación de un medicamento para tratar una enfermedad crónica que padece desde hace años. Expone que tras varios años tomando una medicación antiinflamatoria u opiácea para aliviar el dolor que sufre, le fueron recetados parches "Versatis" que le redujeron el dolor significativamente. Sin embargo, dichos parches solo se encuentran incluidos en la Cartera Básica de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia para el alivio sintomático del dolor neuropático asociado a una infección previa por herpes zoster (neuralgia posherpética), por lo que, si quiere acceder a dicho tratamiento, debe hacer frente a una importante cantidad económica. **Q19/383**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

G) En relación con el transporte sanitario:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la posibilidad de llevar acompañante al hacer uso del servicio de ambulancia en Tudela, porque únicamente se autoriza a menores de catorce años y a personas con trastornos mentales. Ello, a pesar de que hasta la fecha se le permitía a un familiar acompañarle. Dado su estado de salud, precisa de la ayuda de su hijo para desplazarse. **Q19/946**.

  · Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

H) En relación con la historia clínica y la información sanitaria:

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea declara la inexistencia de documentación clínica de su hermano (informes médicos y autopsia), fallecido en 1987. Considera que debería disponerse del historial clínico de la totalidad de pacientes que se atienden. **Q19/171**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le hace entrega de la documentación médica de la asistencia sanitaria dispensada a su hermano el 5 de abril de 1987. Considera que se le está ocultando toda la información de su hermano, pues no se dispone de ningún tipo de documento sobre él, ni siquiera, de antes de su fallecimiento. No comprende cómo puede ser esto posible, siendo el deber de este organismo el registrar a todos los pacientes atendidos. **Q19/241**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le permite ni a ella ni a su hijo, que acaba de cumplir doce años, el acceso a la carpeta personal de salud de este, siendo únicamente en el momento en que cumpla dieciséis años cuando sea posible que el menor acceda a su historia clínica. Considera que el acceso a la información médica es un derecho que deben poder ejercer los progenitores, o, en cualquier caso, el propio menor. **Q19/508**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le contesta a una solicitud mediante la que pretende conocer el tratamiento dispensado a su hijo, así como porque facilita una limitada información a los pacientes a través del consentimiento informado. **Q19/522**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no atiende su petición de mantener una entrevista con el psiquiatra que atiende a su hijo, a fin de hacerle conocedor de la insostenible situación que viven en el domicilio. **Q19/546**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

l) Otros:

- Una asociación de usuarios y usuarias de homeopatía de Navarra interpone una queja porque el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, y el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, han presentado el Plan para la protección de la salud frente a las pseudoterapias, el cual pretende sentar unos criterios científicos para determinar la validez o pertinencia de modos terapéuticos alternativos. La asociación critica que dicho plan no recoge los numerosos estudios científicos y de campo que avalan la eficacia de la homeopatía, y que conculca el derecho fundamental de la ciudadanía a la libre elección de terapias. Además, expone que el plan contraviene las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que aconsejan que estas terapias alternativas sean integradas en los sistemas de salud. Denuncia que las directrices enviadas por dichos ministerios han generado un indeseable nivel de enfrentamiento y crispación social en torno a la homeopatía y otras terapias, sin atender a la opinión experta de profesionales de la medicina homeopática. **Q19/5**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de Sakana no procede a retirar los contadores inteligentes instalados en su vivienda, que afectan negativamente a su salud, al considerar aquella que no existe relación de causalidad entre la exposición a los campos electromagnéticos y el Síndrome de Hipersensibilidad Electromagnética que padece. **Q19/246**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la autorización administrativa de funcionamiento para el establecimiento de ortopedia que regenta, al considerar que se trataba de una nueva solicitud de autorización de creación y funcionamiento, y que, al no cumplir el local con los requisitos técnicos sanitarios mínimos para la obtención de la autorización administrativa previa de los establecimientos de ortopedia, no procede su autorización. Sin embargo, el ciudadano sostiene que regenta dicho establecimiento sanitario desde hace años, por lo que la solicitud que ha realizado es de renovación de la autorización concedida en su día, y que, por tanto, tampoco procede la exigencia de eliminación de barreras arquitectónicas. **Q19/544**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no le facilita una instancia presentada en 2003, en la que hacía referencia a un informe sanitario elaborado para la licencia de apertura de su negocio, ni el expediente creado. **Q19/790**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede a la inspección del local aledaño a su negocio,

tras haber presentado una denuncia sanitaria frente al mismo por disponer de asientos sin tener aseos para el público, así como porque no le reconoce su condición de interesado en el procedimiento, en la medida en que el hecho denunciado también perjudica a su negocio. **Q19/1003**.

- Queja investigada en tramitación.

2.9.25. Seguridad ciudadana.

A) En relación con procedimiento sancionadores:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza ha sancionado a su hijo y a varios de sus amigos por arrojar basura en la vía pública. Niega que los menores fueran los responsables de los hechos denunciados, por cuanto que limpiaron el lugar en el que se encontraban. Además, expone que su hijo no aparece correctamente identificado en la sanción notificada y que la infracción imputada se encontraba prescrita al incoarse el expediente sancionador. **Q19/411**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña les ha incoado sendos expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana, como consecuencia de una situación de tensión producida con agentes de la Policía Municipal tras la imposición de una multa en materia de tráfico. **Q19/569**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no le facilita el expediente administrativo relativo a la calificación de su perro como "perro potencialmente peligroso", el cual precisa para poder recurrir el requerimiento efectuado por la Policía Municipal para calificar al animal como tal. **Q19/577**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque le ha sido notificada una sanción por haber dispensado un trato inadecuado a dos agentes de la Policía Nacional. Defiende que estos actuaron de una forma discriminatoria por razón de su país de procedencia, al requerirle su identificación en la estación de autobús de Madrid. **Q19/601**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Cantabria no ha tenido en cuenta el compromiso suscrito en el Instituto de Salud Pública de Navarra, mediante el que se acuerda la suspensión de la sanción económica que le fue impuesta en esa comunidad autónoma por tenencia de estupefacientes y su sustitución por la realización de actividades socioeducativas y terapéuticas del Programa de Atención Socioeducativa (PASE), y ha remitido el expediente sancionador a la Agencia Tributaria para proceder a su cobro. Expone que ya se encuentra realizando las labores establecidas en el PASE, por lo que no procede el pago de la sanción impuesta. **Q19/724**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

B) En relación con actuaciones policiales:

- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con actuaciones llevadas a cabo por los diferentes cuerpos policiales y con determinados comportamientos de

agentes de la autoridad (rumores, preferencia lingüística...), que le generan temor, nerviosismo y una exposición a situaciones incómodas. **Q19/240**.

- Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le devuelve la sanción que abonó, como consecuencia de una denuncia de la Policía Municipal por alteración del orden público al participar en una pelea en la vía pública, habiéndose acordado judicialmente el sobreseimiento y archivo de la denuncia. **Q19/386**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar le ha denegado la realización de una sonometría que mida el nivel de ruido existente en su domicilio durante las fiestas de Sarriguren, debido a los diversos incidentes que se estaban produciendo en la carpa municipal. El ciudadano entiende la prioridad que se pueda otorgar a otras necesidades, pero teme las consecuencias que puedan derivarse de no dotar al cuerpo policial de suficientes efectivos o medios para desempeñar el servicio de forma eficiente durante las fiestas. **Q19/637**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Foral de Navarra ha actuado de forma inadecuada al proceder a la identificación de su hijo, así como porque ha recibido un trato incorrecto del agente que redactó la queja presentada tras la referida actuación policial. **Q19/745**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque se están produciendo irregularidades en los protocolos de actuación de la Policía Nacional de Navarra. En concreto, hace referencia a identificaciones policiales de forma arbitraria y discriminada, a detenciones innecesarias, así como a una inadecuada atención a personas que se encuentran bajo custodia policial. **Q19/820**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque la policía francesa no adopta las medidas suficientes para identificar al dueño de un perro que le agredió en Urepel (Francia). **Q19/852**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Policía Foral de Navarra le ha impuesto una sanción por faltar el respeto a la autoridad, tras un episodio desagradable que tuvo lugar cuando se encontraba pasando bultos de su vehículo a su camión, habiendo estacionado el coche momentáneamente en un cruce. Considera que los dos agentes abusaron de su poder creando una situación totalmente intimidatoria que incluso le provocó miedo. **Q19/1020**.

  - Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Municipal de Estella-Lizarra no realizó ninguna actuación cuando denunció las molestias en forma de ruido que estaba sufriendo procedentes de un local. Expone que el agente que le atendió le informó de la imposibilidad de realizar una sonometría por-

que su domicilio está situado frente al local y no sobre él. **Q19/1054**.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

C) En relación con la Administración penitenciaria:

- Una ciudadana formula una queja porque es necesario el traslado de su pareja del centro penitenciario de A Lama (Pontevedra) al de Pamplona-Iruña por razones de vinculación familiar. **Q19/325**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja relativa a la situación penitenciaria del hombre que asesinó a un familiar, quien está disfrutando del tercer grado. Quiere conocer si se encuentra totalmente rehabilitado, si va a implantarse un seguimiento, si los cuerpos policiales están informados o si va a poder garantizarse la seguridad de la familia. **Q19/487**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque es necesario su traslado del centro penitenciario de Zuera (Zaragoza) al de Pamplona-Iruña por razones de vinculación familiar. **Q19/611**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- El Colegio de Abogados de Pamplona formula una queja porque, según consta en un informe elaborado por el servicio de orientación jurídica de dicho colegio, la configuración del módulo de mujeres del centro penitenciario de Pamplona-Iruña como módulo de respeto genera una situación insostenible, presentando la convivencia unos niveles de violencia verbal y física insoportables. Expone el colegio que no todas las presas, por sus características, están preparadas para vivir en un módulo de respeto, y esta es la única alternativa que se les ofrece. Además, entiende que no debe aceptarse como solución exclusiva la adopción de medidas punitivas (cierre de celdas, del gimnasio, de la peluquería...). Por otra parte, el colegio presenta la queja porque, según consta en un segundo informe, se ha dado un incremento de expedientes disciplinarios, habiéndose vulnerado, tal y como se ha determinado en posteriores recursos interpuestos, el principio de presunción de inocencia, el principio acusatorio, el principio de tipicidad y el de proporcionalidad, entre otros. **Q19/625**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque es necesario su traslado del centro penitenciario de Zuera (Zaragoza) al de Pamplona-Iruña o, en su defecto, al de Vitoria-Gasteiz, por razones de vinculación familiar. **Q19/749**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque, antes de salir de prisión, desea regularizar su situación y necesita documentación para poder tramitar la jubilación por incapacidad. **Q19/800**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

D) En relación con juegos y espectáculos públicos:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha archivado dos denuncias que presentó por el bloqueo de su cuenta por parte de una casa de apuestas,

declarando la no existencia de infracción administrativa en materia de juego. **Q19/449**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque en las camisetas oficiales infantiles del Club Atlético Osasuna se patrocina una empresa de apuestas deportivas. Muestra su indignación con la imposibilidad de comprar camisetas de tallaje infantil sin la referida publicidad, pues considera que, de esta forma, los menores se familiarizan con la marca, sin ser conscientes de la lacra social que está generando el fenómeno de las apuestas. **Q19/793**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Lodosa y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no proceden a regular el desarrollo de la actividad taurina "Toro con soga" en la localidad de Lodosa, acotando en mayor grado los lugares de celebración (plazas de toros, recintos vallados, etcétera) y los horarios, de forma que no se impida por tiempo excesivo el uso de la vía pública para los viandantes. **Q19/798**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano se dirige a la institución por la proliferación de salones de juego en las proximidades de centros educativos. Desea conocer si estas actividades son legales en Pamplona-Iruña, pues tiene conocimiento de que en otras comunidades autónomas se han dictado sentencias judiciales que desautorizan la apertura de este tipo de actividades cerca de centros educativos como medida de protección al menor. **C19/1380**.

  - Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Un ciudadano presenta una queja porque en un bar del barrio de Iturrama, un camarero les requirió a sus hijas, de 11 y 13 años, que dejasen de jugar a las cartas, por cuanto el local no disponía de licencia de juego. Considera tal medida desproporcionada, pues no se apuesta dinero. **C19/1788**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

E) En relación con el Documento Nacional de Identidad:

- Una ciudadana interpone una queja porque no se encuentra conforme con el hecho de tener que abonar la tasa por la expedición de nueva documentación (Documento Nacional de Identidad, permiso de conducción...) tras la sustracción de la misma, dado el perjuicio que ya por sí solo supone su pérdida. **Q19/532**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano presenta una queja porque, entre los datos que obran en los archivos del Gobierno de Navarra, una persona figura con el mismo Documento Nacional de Identidad que su representada. Tiene conocimiento de que esa persona es titular de un inmueble y, ante la avanzada edad de su cliente, teme que una vez esta fallezca, la Hacienda Foral de Navarra incluya dicho inmueble en su haber hereditario, con los efectos tributarios que pudieran derivarse. También esta coincidencia le causó problemas al tramitar la solicitud de teleasistencia para personas mayores ante la Agencia Navarra y Autonomía y Desarrollo de las Personas. **Q19/949**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

F) En relación con la atención a las víctimas del terrorismo:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Gobierno del Estado no les proporciona información a él y a su hermano sobre los derechos, ayudas o bonificaciones que les pudieran corresponden como víctimas de un atentado que tuvo lugar en Pamplona-Iruña en 1982. **Q19/1026**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España

G) Otros:

- Un ciudadano presenta una queja porque en la entrada de una discoteca de Pamplona-Iruña se produjo durante la noche de fin de año una agresión imputable al portero de dicha sala de fiestas. Manifiesta su repulsa a estos actos violentos y solicita que se investiguen. **Q19/9**.

  · Queja no admitida por ser anónima.

- Un ciudadano formula una queja porque ha sido víctima de varios intentos de envenenamiento a través de la colocación de sustancias en la bebida y en la comida. Denuncia con más detalle unos hechos que, pese a que tuvieron lugar en el año 2008, no ha tomado conciencia de los mismos hasta pasado el tiempo. Ha denunciado lo ocurrido a varios criminólogos, quienes no corroboran los hechos. **Q19/322**.

  · Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

2.9.26. Seguridad social.

A) En relación con las pensiones y otras prestaciones:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le fracciona la cantidad mensual que le exige para reintegrar los importes indebidamente cobrados en concepto de complemento al mínimo, de forma que no se vea tan afectada la pensión que percibe. **Q19/247**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le está abonando una cantidad en concepto de prestación por maternidad menor de la que le corresponde. **Q19/439**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado la pensión de viudedad tras el fallecimiento de su exmarido, por no acreditar pensión compensatoria ni matrimonio superior a diez años. Expone que la pensión debería serle concedida, al no haber tenido en cuenta la convivencia anterior a la fecha de la boda ni que el segundo matrimonio de su exesposo es nulo al haberse contraído cuando este se encontraba enfermo. **Q19/533**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja porque una mutua le ha denegado la prestación de riesgo durante el embarazo, al no estar expuesta en su puesto de trabajo como responsable de calidad e ingeniería a riesgo para el embarazo, de conformidad con los criterios del Protocolo S.E.G.O. de diciembre de 2018. **Q19/576**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le requiere el reintegro del complemento por mínimos percibido, debido a que el importe conjunto de todas las pensiones recibidas por aplicación de normas internacionales de Seguridad Social supera la cuantía mínima establecida. Sin embargo, la ciudadana defiende que se han tomado cantidades superiores, pudiendo demostrar el error cometido mediante extractos bancarios. **Q19/655**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja porque los organismos franceses de Seguridad Social no responden a las cartas certificadas que envió, en las que solicita un cambio de cuenta bancaria y de domiciliación de la correspondencia de su tía a su nuevo domicilio en Huarte-Uharte, en lugar de a su anterior dirección en Granada. **Q19/689**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le contesta a su solicitud de reconocimiento de la prestación por nacimiento y cuidado de menor (prestación por paternidad). Expone la urgente necesidad de recibir tal respuesta para poder tramitar la renovación de la prestación por desempleo. **Q19/825**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le requiere a su madre el reintegro del complemento por mínimos percibido, debido a que sus ingresos en el ejercicio 2017 han superado el límite legalmente establecido. La ciudadana expone que, entre los ingresos computados a su madre, se han incluido las cantidades percibidas por el alquiler de su vivienda habitual, la cual se vio obligada a abandonar por ser usuaria de silla de ruedas y carecer esta de ascensor. Además, no es un ingreso real del que dispone, puesto que debe invertirlo en el arrendamiento de una nueva vivienda accesible. **Q19/983**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en tramitar su solicitud de reconocimiento de pensión de jubilación. Expone que la tardanza se debe, según se le ha informado, a la falta de remisión de la documentación pertinente desde la República Dominicana, donde trabajó durante 21 años. Sin embargo, en este país se le ha indicado que no ha sido solicitada ninguna documentación. **Q19/1053**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana se dirige a la institución porque a pesar haberse separado de su marido, continúo viviendo con él, quien no firmó la separación. Hace ocho años falleció y desea acceder a una pensión de viudedad. Por otra parte refiere que, hace 35 años, cuando tenía 15 años, fueron publicados en una revista sus datos personales. Desde entonces lleva sufriendo perjuicios derivados de esta publicación. **C19/2133**.

  · Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

B) En relación con las incapacidades:

- Una ciudadana formula una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Navarra (INSS) le deniega las bajas médicas solicitadas con posterioridad a una situación de incapacidad temporal. No considera conveniente que sea el INSS el único órgano competente para emitir una nueva baja médica, si esta se produce en un plazo de ciento ochenta días posteriores al alta médica por la misma o similar patología, por cuanto no examina a los interesados y no atiende a informes médicos que, en su caso concreto, le recomiendan reposo, sino que, en su lugar, actúa como un mero tramitador administrativo. En consecuencia, se ve obligada a trabajar en un puesto que le causa graves perjuicios a su salud. **Q19/1**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha emitido su alta médica, con la que se encuentra disconforme, pues le resulta imposible desempeñar las funciones de su puesto como limpiadora. **Q19/42**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado la incapacidad temporal solicitada y le ha dado el alta médica, pese a sufrir dolores que le hacen imposible la reincorporación al trabajo. **Q19/256**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Dirección Provincial de Navarra del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado la prestación de incapacidad permanente, pese a sufrir dolores que le hacen imposible trabajar. **Q19/395**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le abona la prestación económica por incapacidad permanente total reconocida judicialmente, como consecuencia de mantener cotizaciones sociales adeudadas. Expone que necesita con urgencia percibir dicha prestación, pues tiene varias mensualidades de alquiler de su vivienda impagadas, siendo inminente una demanda de desahucio de la inmobiliaria. **Q19/543**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver una reclamación administrativa presentada, mediante la que solicita que los efectos económicos del recargo del subsidio de incapacidad temporal no se produzcan con una retroactividad de solo tres meses contados desde la fecha del informe de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social que determina la existencia de infracción en materia de seguridad y salud laboral, sino sobre la entera prestación económica por incapacidad temporal derivada del accidente de trabajo sufrido. **Q19/638**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha desestimado su solicitud de incapacidad permanente, por no alcanzar las lesiones que padece un grado suficiente de dis-

minución de su capacidad laboral, por no reunir el periodo mínimo de cotización exigido, así como por no cumplir el requisito de que, al menos, un quinto del mismo, se encuentre comprendido dentro de los diez años inmediatamente anteriores a la fecha del hecho causante. **Q19/639**.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta dos quejas porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha retirado, tras la valoración del Equipo de Valoración de Incapacidades (EVI), la prestación por incapacidad permanente total. Sin embargo, la ciudadana expone que continúa padeciendo limitaciones funcionales y pedagógicas que le impiden el desempeño de las tareas propias de su profesión, y que dispone de pruebas médicas realizadas en el sistema público que no constatan ninguna mejoría. **Q19/748** y **C19/1502**.

  - Desistimiento del interesado.

- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le ha permitido adjuntar toda la documentación deseada a una reclamación presentada frente a la denegación de su solicitud de incapacidad permanente. Expone que los documentos contienen información relevante y novedosa, por lo que le interesa que consten entre la documentación aportada. **Q19/980**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

C) En relación con las cotizaciones:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no procede a regularizarle las cotizaciones correspondientes al periodo que permaneció realizando un doctorado en una universidad de Madrid, al haber vencido el plazo establecido al efecto. **Q19/476**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de La Rioja se demora en resolver una denuncia presentada contra una empresa por la falta de regularización de sus cotizaciones a la Seguridad Social. **Q19/520**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) no le notificó una sanción en la dirección postal correcta, por lo que no ha tenido conocimiento de la misma hasta haber recibido la diligencia de embargo de bienes inmuebles, por débitos contraídos con la Seguridad Social. **Q19/744**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

2.9.27. Servicios públicos.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no adopta las medidas oportunas para dotar de fibra óptica a la calle en la que reside, pese a que desde el año 2013 se conceden subvenciones para que esta tecnología llegue a todos los núcleos urbanos. **Q19/25**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona se demora en adoptar los acuerdos y medidas pertinentes para la integración de Etxauri

en el área de prestación conjunta del servicio de taxi. Expone que la pretensión de incorporación de Etxauri se viene produciendo desde hace bastantes años, habiendo sido origen de controversia entre las administraciones públicas actuantes, y que la situación actual le está perjudicando profesionalmente. **Q19/190**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque la Mancomunidad de Mairaga les va a suspender el servicio de abastecimiento de agua potable en dos parcelas de su propiedad situadas en Pueyo, del que llevan más de treinta años disfrutando, por entender que la mancomunidad no debe suministrar caudales no integrados en la Sección de la Mancomunidad para la gestión del Ciclo Integral del Agua. No están conformes con la suspensión de la prestación de dicho servicio y de tener que abonar los gastos que suponga la conexión de sus parcelas a la red general del municipio. **Q19/267**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Varios ciudadanos presentan una queja porque la Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga no dota a la vivienda situada en una parcela de su propiedad, situada en la localidad de Lizoain-Arriasgoiti, del correspondiente suministro de agua desde la red de abastecimiento recientemente proyectada, al entender la mancomunidad que la parcela se encuentra clasificada como suelo no urbanizable, no estando obligada a dotarla de servicios de carácter urbano. **Q19/315**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia no dota de alumbrado el paseo Elizpea, lugar por el que salen a caminar habitualmente y en el que se ha producido algún episodio de inseguridad. **Q19/380**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de Mairaga aplica una tarifa excesiva a los consumos que exceden de 30 m3 de agua de riego, teniendo en cuenta que ya no existen los problemas de abastecimiento que existían en el pasado por falta de agua. **Q19/471**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren imposibilita el acceso de su hijo a los campamentos urbanos de verano por no estar empadronado en la localidad, pese a que se encuentra escolarizado en un centro de Mutilva-Mutiloa. Considera razonable que las cuotas puedan ser más elevadas para quienes no se encuentren empadronados, pero no está conforme con que no se admita a un niño cuyos amigos y compañeros de colegio acuden al campamento, y cuyos progenitores necesitan la conciliación familiar y laboral. **Q19/486**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Varios ciudadanos formulan una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Ayuntamiento de Belascoain no adoptan las medidas pertinentes ante la falta de suministro de agua en sus viviendas. Exponen que, actualmente, reciben agua mediante el uso de una bomba desde la balsa del balneario, porque la existente en un pozo cercano se encuentra salinizada, al igual que empieza a estar la de la balsa. Por ello, llevan

varios años manteniendo reuniones con ambas administraciones para tratar de solucionar el problema que padecen. Sin embargo, las soluciones que les han ofrecido son inasumibles por el coste económico que conllevan. **Q19/526**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia, pese a reforzar el paseo Elizpea con nuevo alumbrado público, todavía no ha solucionado la insuficiencia de iluminación en la zona en que sufrió la aparición de un individuo encapuchado que se escondía en la oscuridad. Por ello, solicita la colocación de farolas adicionales que alumbren dicho "punto negro". **Q19/539**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Registro General del Gobierno de Navarra no tramita una reclamación que presentó, por estar dirigida a la Delegación del Gobierno y no ser interoperable con otras administraciones. **Q19/560**.

  - Queja no admitida por falta de datos.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Valtierra no procede a pavimentar el tramo de calle que da acceso a su vivienda, siendo el único tramo que resta de arreglar tras unas labores de pavimentación realizadas. **Q19/686**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña debe intensificar las labores de limpieza en la calle Guelbenzu, especialmente los domingos, de forma que se mantenga la calle en condiciones óptimas de salubridad. Manifiesta que en otras zonas como en el Casco Antiguo la frecuencia de la limpieza es mayor. **Q19/710**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no le contesta a una instancia mediante la que solicita la revisión de la supresión de la tarifa especial de la que su hija y ella venían disfrutando en el servicio de transporte urbano. **Q19/725**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lekunberri no procede a realizar labores de mantenimiento y de asfaltado en varias calles de la urbanización en la que reside, así como porque no mantiene los alcorques, provocando la proliferación de innumerables insectos junto a los árboles. **Q19/747**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Arribe-Atallu no procede a adecuar un camino público que da acceso a una casa de su propiedad, ni tampoco un camino, también público, que ha sufrido desprendimientos de tierra en un tramo, suponiendo un peligro para quien transita por él. **Q19/750**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Genevilla no procede a dotar de alumbrado público el tramo de vía

que da acceso a su vivienda. Exponen que la instalación de un foco en una de las farolas mejoró algo las condiciones de iluminación, pero que este foco ha sido inutilizado en dos ocasiones por actos vandálicos, habiendo el ayuntamiento decidido no reponerlo. **Q19/755**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Cáseda no ejecuta labores de mantenimiento y limpieza viaria ante la suciedad que se acumula en las calles de la localidad. Expone que se pueden encontrar desde neumáticos, juguetes, tablones, sofás y calcetines, hasta deshechos de animales, debiendo los vecinos y vecinas soportar un hedor muy desagradable. **Q19/773**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque, en virtud de la modificación de la Ley Foral del Taxi, realizada a través de la Ley Foral 21/2018, de 30 de octubre, como propietario de una licencia de taxi de un municipio recientemente incorporado al área de prestación conjunta del servicio de taxi de la Comarca de Pamplona, no se le permite la transmisibilidad de su licencia. Considera que dicha intransmisibilidad, derivada de la disposición legal citada, resulta discriminatoria y arbitraria, porque es contraria a la regla general de trasmisibilidad de las licencias de taxi y porque afecta a determinados municipios y personas, sin que haya existido justificación formal y sin que concurran razones que justifiquen la diferencia de trato introducida. **Q19/787**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no presta el servicio de limpieza viaria en un paso peatonal de Buztintxuri. Esta vía no está incluida en los planos de barrido y baldeo, no se limpia por personal de limpieza y la maquina barredora únicamente pasa cuando los vecinos se lo reclaman. Por esta vía transitan residentes de 250 viviendas aproximadamente, pero el ayuntamiento no procede a limpiarla por tratase de una zona interior de manzana. **Q19/891**.

  - Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano formula una queja porque no se suministra gas natural ni se instala fibra óptica en todos los núcleos de población de la Cendea de Cizur (en concreto, hace referencia a Paternáin). **Q19/953**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de Montejurra no asume el coste de una elevada facturación de suministro de agua, a pesar de que esta viene derivada de una fuga. En su lugar, aun no tratándose de consumo propio, le ha exigido a la ciudadana el abono de la misma. **Q19/1032**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020– No aceptada.

- Un ciudadano se dirige a la institución por el impago de una cuota de alquiler de terreno por parte de la empresa Telefónica. Expone, desde hace años su suegra alquila a la empresa Telefónica un terreno para la colocación de unos repetidores de telefonía móvil, cuyo abono anual se realiza en el mes de agosto. Sin embargo, en agosto de 2018 no le fue abonada la cuota correspondiente, impago que viene reclamando desde octubre, no ha-

biendo obtenido una respuesta satisfactoria. Se le indica que, efectivamente, el pago se encuentra pendiente, pero no se procede a su abono. Manifiesta que se sienten impotentes ante una empresa de tales magnitudes, por lo que solicita orientación. **C19/341**.

- Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

2.9.28. Trabajo.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, le ha retenido una cuantía que considera excesiva, como consecuencia de la falta de pago de la primera cuota de autónomo mensual. Expone que no recibió ninguna notificación y que consecutivas mensualidades fueron abonadas con normalidad, pudiendo haber sido también cobrada la impagada, evitándole así el pago del elevado recargo que ahora se le ha exigido. **Q19/14**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque varias empresas de búsqueda de empleo cobran por acceder a las ofertas de trabajo. Dada su situación de desempleo y de escasez de recursos, estas empresas le dificultan aún más el acceso a posibles oportunidades de empleo. Además, tiene dudas de que tales ofertas sean ciertas o, simplemente, se configuren como una estrategia de marketing utilizada para atraer a un mayor número de suscriptores alcanzando así elevados beneficios. **Q19/22**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social le imposibilita suspender el disfrute de la compatibilización de la prestación por desempleo y del alta de autónomo, en tanto esté percibiendo la prestación por paternidad. Manifiesta que, en caso de solicitar la mencionada prestación de paternidad, la compatibilización se extingue, no pudiendo reanudarse. **Q19/39**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social no le abona el subsidio por desempleo correspondiente a dos mensualidades. Según se le ha informado, el ingreso sí fue ejecutado; no obstante, dado que no lo ha recibido, sospecha que fue realizado a una cuenta bancaria distinta de la comunicada. Además, ha comprobado por internet que su solicitud se encuentra suspendida. **Q19/56**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal de Navarra le ha revocado la ayuda del programa de Renta Activa de Inserción (RAI), al comprobar que la prestación por incapacidad permanente que percibe y los ingresos que acredita su esposa superan el importe máximo de renta permitido. Expone que con anterioridad también le fue exigido el reintegro de un subsidio previamente reconocido, por lo que, habiendo presentado en ambas ocasiones la documentación indicada en la oficina de prestaciones, estima que el error producido en el reconocimiento no debe ocasionarle ningún perjuicio económico. **Q19/501**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Fustiñana ha llevado a cabo la contratación de nuevos trabajadores sin haber entrevistado a otros aspirantes que habían sido propuestos por la oficina del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare de Tudela. **Q19/542**.

  · Desistimiento del interesado.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar no adopta las medidas pertinentes ante las condiciones en las que ha sido contratada por una empresa de titularidad municipal para el desempeño de un puesto de personal de limpieza. En concreto, hace referencia a un control de su ubicación mediante GPS, a una sobrecarga de trabajo, a un trato inadecuado por parte de la encargada y a la posterior rescisión de su contrato laboral. **Q19/551**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un comité de una empresa de transportes interpone una queja porque la Inspección Provincial de Trabajo de Navarra se demora en contestarle a varias denuncias presentadas referentes a distintas decisiones tomadas por dicha empresa. Entre los hechos denunciados, hacen referencia a la sustitución de un trabajador mientras ejercía su derecho a la huelga, a las condiciones de la sala de reuniones del comité, a la realización del reconocimiento médico fuera del horario laboral, a la entrega del calendario laboral y de la ropa de trabajo fuera de este horario, así como a la falta de registro de la jornada. **Q19/677**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la subvención para la promoción del empleo autónomo, por no estar inscrita en alguna de las Agencias del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare en la fecha de inicio de la actividad. Expone que no se inscribió como demandante de empleo porque tenía previsto iniciar su actividad profesional en un plazo breve de tiempo desde que cesó de su actividad anterior. Sin embargo, la apertura de su negocio se demoró y, a pesar de haber intentado que se reconociera con efectos retroactivos su condición de demandante de empleo, dicha solicitud también le ha sido desestimada. **Q19/685**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone dos quejas porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social le ha impuesto una sanción por no dar de alta a un trabajador en el Régimen General de la Seguridad Social con carácter previo al comienzo de la prestación de servicios por este. Sin embargo, la ciudadana expone que fue este trabajador quien le solicitó retrasar el alta porque se encontraba tramitando una ayuda social, y, al desistir en su deseo de contratarle, por la desconfianza que le había generado su actitud, este decidió denunciarle. **Q19/688** y **C19/1324**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Real Federación Española de Fútbol no le abona la remuneración establecida en el contrato que suscribió a fin de regularizar la labor que desde hace años venía desempeñando como encargado de la base de datos de dicha federación. Se encuentra en una complicada situación, pues para cumplir las exigencias que se le reclamaban en el puesto, realizó una fuerte inversión en su pequeña empresa informática, la cual está en quiebra. **Q19/698**.

- Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano presenta una queja porque la profesora que imparte un curso formativo del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare desatiende constantemente a varios de los alumnos y alumnas, quienes, al no poder seguir el alto ritmo fijado por esta, deciden abandonar la formación. Considera que el curso abarca un contenido de materia demasiado amplio para la duración del mismo y que la profesora apenas les deja tiempo en la realización de prácticas. Además, da la clase sentada y en voz muy baja, haciendo difícil el seguimiento de la clase. **Q19/973**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana se dirige a la institución por posible incompatibilidad de un empleo público temporal y de una situación de excedencia por cuidado de hija en una empresa privada. Según nos expone, actualmente se encuentra en situación de excedencia por cuidado de su hija en una empresa sita en Madrid, en la que tiene un contrato de trabajo indefinido de veinte horas semanales. Simultáneamente, se encuentra incluida en listas de sustitución de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Olite para puesto de trabajadora social. Es posible que en unos meses le llamen para cubrir en Olite-Erriberri un permiso de maternidad, por lo que solicita información sobre la posibilidad de aceptar dicha sustitución, y mantener, al mismo tiempo, la situación de excedencia de Madrid, o si, por el contrario, deberá renunciar a una de las dos. **C19/359**.

  - Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

2.9.29 Tráfico y seguridad vial.

A) En relación con infracciones y sanciones:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha procedido a la retirada de su vehículo de la vía pública, derivada del estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Considera que la actuación administrativa es abusiva y desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal, pues se encontraba correctamente estacionado y sin entorpecer el tráfico. Denuncia que existe una gran cantidad de reclamaciones relativas a este asunto, que dan notoriedad a una práctica que se repite con gran frecuencia, y que no hacen sino acrecentar la impotencia que se siente frente a este claro afán recaudatorio. **Q19/6**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción por no utilizar el cinturón de seguridad. Expone que la primera vez que ha tenido conocimiento de dicho expediente sancionador ha sido con ocasión de la notificación de la providencia de apremio de la multa impuesta, frente a la que presentó un recurso de reposición, que fue desestimado. Defiende que esta falta de notificación previa ha ocasionado que no pueda beneficiarse del descuento por pronto pago, ni haya podido presentar alegaciones, por lo que se siente indefenso. **Q19/242**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha retirado la tarjeta de estacionamiento para per-

sonas con discapacidad de su hija, por haber realizado un uso indebido de la misma. Expone que estacionó su vehículo en una plaza reservada a personas con discapacidad, por la necesidad de llevar rápidamente a su nieta a urgencias. Al salir, el mismo agente que ya en una ocasión le había sancionado ordenó a su compañero que procediera a la retirada de la tarjeta y le proporcionó un trato que considera inadecuado. **Q19/266**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha procedido a la retirada de su vehículo de la vía pública, derivada de un estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado, y le ha impuesto una multa de 60 euros por estacionar el vehículo sin el correspondiente tique, cuando ya había abonado 11,65 euros en concepto de anulación de la denuncia interpuesta. Considera totalmente desproporcionada la medida de retirada del vehículo por la grúa, y el consecuente abono de 100 euros en el depósito, dado que apenas había transcurrido media hora desde la denuncia y el coche no impedía la circulación ni el estacionamiento de otros vehículos, pues había varias plazas libres. **Q19/319**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción de tráfico por acceder a una zona de acceso controlado, pese a disponer de autorización como titular de una tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida. **Q19/385**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha retirado su vehículo de la vía pública, como consecuencia de un estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Expone que el día de los hechos estacionó en horario regulado su vehículo y que, por un descuido, no abonó el tique. Al regresar al lugar comprobó que, además de haber sido denunciada por una infracción, el vehículo había sido retirado por el servicio de grúa municipal, viéndose obligada a abonar un importe total de 160 euros. Considera desproporcionada y abusiva la actuación administrativa descrita. **Q19/415**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una asociación de entidades aseguradoras de Navarra presenta una queja porque la Dirección General de Tráfico impone sanciones a los conductores de vehículos que, pese a estar asegurados, no constan como tales en el Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA), por la demora en la actualización de los datos que en este fichero se incluyen. La asociación plantea, como posible solución, que las aseguradoras vuelquen en línea la información, por lo que el FIVA estaría actualizado en tiempo real, o bien, que las jefaturas provinciales paralicen el trámite de los expedientes hasta comprobar si el vehículo dispone o no de seguro de responsabilidad civil. **Q19/421**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra le ha impuesto una sanción por no obedecer una señal que prohíbe el estacionamiento. Además, considera que la conducta del agente de la autoridad no fue nada apropiada, sancionándole por una infracción que no presenció

y que no tuvo lugar, tal y como pueden confirmar multitud de testigos, dispensándole un trato inadecuado e incumpliendo todos los puntos de la ética policial. **Q19/510**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Castejón le ha practicado un embargo, como consecuencia del impago de una sanción de tráfico. Expone que ni la multa, ni el procedimiento de apremio, ni la posterior diligencia de embargo, le han sido notificadas, lo que le ha provocado una situación de indefensión para recurrirla. **Q19/557**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Olza-Oltza Zendea le ha impuesto una sanción por no respetar la luz roja de un semáforo colocado en una vía incluida en la red de carreteras de Navarra, en la cual el ayuntamiento carece de competencia para denunciar infracciones. **Q19/570**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha incoado un expediente sancionador en materia de tráfico, por una presunta infracción denunciada por la Policía Foral de Navarra. Expone que, en la misma fecha de la denuncia, debía coger un vuelo desde Madrid, resultando imposible que en el momento de la infracción se encontrase en Tudela. **Q19/593**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña procedió a la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal, al haber estacionado sin tique en zona de estacionamiento limitado. Expone que cometió un error al introducir la matrícula en la aplicación Telpark, por lo que considera desproporcionado el importe abonado. **Q19/612**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha sancionado por estacionar en una zona de carga y descarga el día previo al comienzo de las fiestas de San Fermín. Sin embargo, manifiesta que la señal vertical informativa se encontraba tapada, entendiendo que esta quedaba anulada como ocurre los días festivos, así como que consultó acerca del estacionamiento a varias vigilantes de la zona, quienes le confirmaron tal posibilidad. **Q19/674**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha notificado una denuncia, tras haber cometido un error en la introducción de la matrícula de su vehículo en la aplicación telefónica para abonar el aparcamiento en la zona de estacionamiento limitado y restringido de Pamplona-Iruña (Telpark). El ayuntamiento no procede a la anulación de la misma, debido a que es la segunda ocasión en la que se equivoca usando la mencionada aplicación telefónica, habiendo sido anulada la denuncia en la primera de las ocasiones. Sin embargo, el ciudadano considera que se debería dar curso a tantas reclamaciones como sean precisas, siempre y cuando se pueda acreditar que no ha existido intencionalidad de engaño. **Q19/709**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra le ha sancionado por circular con un vehículo cuya placa de matrícula presentaba un dígito que impedía o dificultaba su lectura e identificación. Expone que había pasado la Inspección Técnica de Vehículos (ITV) diez días antes y no se advirtió que fuera un problema. Además, dispone de un certificado de la estación de ITV que señala que la placa de matrícula era legible en el momento de realizar la inspección. **Q19/723**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha retirado su vehículo de la vía pública, al haber estacionado sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. La ciudadana admite la infracción, que obedeció a un descuido, y la sanción derivada de la misma, pero considera desproporcionado que la grúa retirara su vehículo y lo llevara al depósito municipal, así como el pago de 100 euros por tal concepto, por cuanto el vehículo no entorpecía la circulación, había plazas libres en su entorno y únicamente habían transcurrido pocos minutos desde el comienzo del horario del estacionamiento regulado. **Q19/726**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la liquidación de tasa por el servicio de grúa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, girada tras la retirada de su vehículo aparcado en zona de estacionamiento regulado sin tique válido o tarjeta de residente en vigor, y frente a la sanción impuesta por este ayuntamiento por dicha infracción de tráfico. **Q19/760**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción y le ha retirado el vehículo por el servicio de grúa municipal, por estacionar sin tique, ni título habilitante, en una zona de estacionamiento limitado. Defiende que las líneas de la plaza de aparcamiento no estaban pintadas de azul, por lo que entendió que no era necesario un tique, y dispone de fotografías que así lo acreditan. **Q19/774** y **C19/1536**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra le ha denunciado por una infracción que no pudo ser vista desde el lugar en el que se encontraban los agentes. Además, en el boletín de denuncia no aparece correctamente su identificación, pues se aprecia un error en el apellido. **Q19/804**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien ha incurrido en varias irregularidades al imponerle y notificarle una sanción en materia de tráfico por exceso de velocidad. En concreto, no se encuentra conforme con que la gestión de dicho procedimiento se haya realizado por una empresa ajena al ayuntamiento y con el hecho de que la notificación de la incoación del expediente no se haya realizado en la forma establecida por la legislación aplicable a la notificación de los actos administrativos. Además, hace refe-

rencia a determinados aspectos del acto notificado, tal como su ilegibilidad o la calidad del papel, y alude al incumplimiento de la Ley de Protección de Datos, al facilitar sin su expreso consentimiento el acceso a todos sus datos personales a una empresa privada, desconociendo el uso que, con ánimo de lucro, esta pueda hacer de ellos. **Q19/810**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha incoado un expediente sancionador por el estacionamiento indebido de su vehículo en la acera. La ciudadana explica que había acudido al lugar para desempeñar su labor voluntaria como cuidadora de colonias felinas (captura para esterilización y alimentación), prolongándose el estacionamiento únicamente diez minutos. Además, su vehículo no obstaculizaba gravemente el tránsito de peatones por otras partes de la acera. **Q19/861**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha retirado su vehículo de la vía pública, al haber estacionado sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. La ciudadana admite la infracción y la sanción derivada de la misma, pero considera desproporcionado que la grúa retirara su vehículo y lo llevara al depósito municipal, así como el pago de 100 euros por tal concepto, por cuanto el vehículo no causaba perturbaciones a la circulación, ni a los peatones, ni al funcionamiento de los servicios públicos. Además, el ayuntamiento podía haber optado por simplemente inmovilizarlo, en la medida en que ni siquiera la propia ordenanza aclara en qué supuestos procede la retirada del vehículo y en qué supuestos procede la inmovilización. **Q19/925**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción en materia de tráfico por acceder a una zona de acceso controlado (Casco Antiguo) careciendo de autorización. El ciudadano defiende que no ha accedido a tal zona, sino que la sanción, en todo caso, debería haberse impuesto por exceder el tiempo máximo de utilización del apeadero de la Cuesta de Labrit. Expone que la señal informativa del tiempo máximo de utilización de cinco minutos no es visible y es normativa desconocida por personas no residentes en Pamplona-Iruña. **Q19/937**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque un controlador de aparcamiento de zonas de estacionamiento limitado le ha sancionado por estacionar de forma incorrecta en un lugar cercano a un paso de peatones. Considera que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña atribuye al colectivo de controladores de aparcamiento tareas propias de la Policía Municipal, correspondiéndoles en exclusiva las funciones que se deriven del estacionamiento en zonas de estacionamiento limitado. **Q19/947**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano formula una queja porque un controlador de aparcamiento de zonas de estacionamiento limitado le ha sancionado por estacionar sobre la acera, sin dificultar gravemente el paso de peatones. Considera que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña atribuye al colectivo de controladores de aparcamiento tareas propias de la Policía Municipal, corres-

pondiéndoles en exclusiva las funciones que se deriven del estacionamiento en zonas de estacionamiento limitado. **Q19/1031**.

- No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción por estacionar sin tique en zona de estacionamiento limitado. Expone que ni siquiera le dio tiempo a salir del vehículo para abonar el tique correspondiente. Q19/1039.

  - Queja investigada en tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque la Diputación de Tarragona le ha impuesto una sanción por no respetar una señal de tráfico. Expone que las indicaciones del panel estaban redactadas únicamente en catalán, no pudiendo entender su significado. Además, añade que el boletín de denuncia también estaba en dicha lengua, vulnerando de nuevo sus derechos lingüísticos. **Q19/1049**.

  - Queja remitida al Sindic de Greuges de Catalunya.

- Una ciudadana se dirige a la institución porque su pareja ha recibido recientemente la notificación de una sanción por unos hechos que ocurrieron hace tres años. Manifiesta que estacionaron su vehículo en un callejón sin salida de la localidad de Tudela, asegurándose de que el coche no obstaculizaba el camino pues no existía vado alguno, ni puertas de garaje. Sin embargo, dos horas después, cuando regresaron al lugar, seis guardias civiles se encontraban junto al coche y existía una señal de vado plastificada sin numeración colocada en unos barrotes. Expone que, con total seguridad, esa señal no estaba cuando estacionaron el vehículo, por lo que muestra su disconformidad con la sanción impuesta. **C19/1808**.

  - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

B) En relación con la ordenación del tráfico y la seguridad vial:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no le contesta a una solicitud de implantación de medidas de protección en una curva de la localidad muy pronunciada y que se encuentra en pendiente, la cual supone un riesgo para los niños y niñas que circulan por ella diariamente en bicicleta. **Q19/16**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, tras la implantación del conocido como plan de amabilización, no le permite acceder a su garaje situado en un aparcamiento subterráneo a través de calles de tráfico restringido, sino que se ve obligado a realizar un trayecto muy largo, y a parar y obstruir la circulación al llegar a la zona de acceso al garaje, con el peligro que ello conlleva, por la prioridad que tienen los autobuses. **Q19/188**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede a elevar los pasos de peatones existentes en la intersección de la avenida Gipuzkoa con la calle Santos Ochandategui. Considera urgente tal medida, por cuanto que son atravesados diariamente por cientos de niños y niñas que acuden al colegio público de Buztintxuri. **Q19/228**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no le contesta a dos instancias en las que solicita, por un lado, la devolución de varias cuotas abonadas por el servicio de televisión, dado que otros vecinos han podido disfrutar de este gratuitamente, y, por otro, la restricción del estacionamiento a residentes en el Paseo Santxiki, debido a la imposibilidad de aparcar por la ocupación de las plazas por trabajadores y clientes de locales comerciales de la zona. **Q19/255**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, tras la implantación del conocido como plan de amabilización, no le permite acceder a su garaje situado en un aparcamiento subterráneo a través de calles de tráfico restringido, y se ve obligado a realizar un trayecto muy largo. **Q19/401**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, tras anularle la tarjeta de residente de las zonas de estacionamiento limitado y restringido, al haber dejado de estar empadronado, no procede a devolverle la parte proporcional de la tasa abonada para su expedición. **Q19/434**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, en el contrato suscrito con la empresa adjudicataria del servicio de control del estacionamiento limitado, atribuye a los vigilantes funciones como el control de la zona de regulación y la formulación de denuncias por infracciones por estacionamientos indebidos que se detecten en la misma (aparcamientos sin tique, exceso de tiempo abonado, y paradas o estacionamientos en doble fila, pasos de peatones, aceras, zonas de carga-descarga o zonas prohibidas o restringidas). El ciudadano expone que existe una manifiesta diferencia entre las funciones contempladas en el convenio regulador de su actividad y las establecidas en el pliego de prescripciones técnicas del contrato, resultando estas últimas excesivas. Además, las descritas en el pliego se solapan con aquellas que son atribuidas a la Policía Municipal. **Q19/494**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Baztan no adopta las medidas necesarias ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la vegetación adyacente a una vía por la que transitan vehículos, que afecta a la visibilidad. **Q19/647**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no va a reponer los bolardos de protección del carril bici de la avenida Pío XII, pese a las quejas de inseguridad de los ciclistas, porque está a expensas de introducir nuevos cambios en el diseño de la vía. **Q19/704**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Urraúl Bajo le ha denegado la renovación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad y desconoce si tal decisión es conforme a derecho. **Q19/732**.

• Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar no actúa ante las dificultades que encuentra para acceder con su vehículo a un terreno de su propiedad, derivadas de la colocación de una barrera por parte de la entidad local. Expone que se encuentra obligado a efectuar maniobras que entrañan problemas de seguridad. A pesar de haberse comprometido el Ayuntamiento de Berriozar a realizar alguna actuación que facilite el acceso a su finca, lleva desde el año 2017 padeciendo el problema denunciado. **Q19/762**.

  • Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha denegado su solicitud de habilitar un aparcamiento para bicicletas en el parking ubicado en la calle Pintor Ziga. El ayuntamiento funda su denegación, en primer lugar, en que los estacionamientos de concesión municipal para vehículos de los residentes no fueron concebidos ni dimensionados para que también albergasen segundos vehículos, sean estos ciclomotores, motocicletas o bicicletas. En segundo lugar, en que tal posibilidad no se contempló porque los inconvenientes pudieron ser mayores que sus ventajas y, por último, en que los aparcamientos para bicicletas son instalados en la superficie y en función de su disponibilidad o posibilidad presupuestaria. El ciudadano considera que su propuesta fomentaría la utilización de este medio de transporte limpio y saludable que se viene fomentando por las Administraciones públicas. **Q19/868**.

  • Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur no adopta las medidas suficientes ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la excesiva circulación de vehículos por Cizur Menor. Hace referencia al colapso de carreteras y a la superación del límite máximo de velocidad permitido que no se evita con los badenes existentes. Resalta la presencia de un centro escolar en la zona y el tránsito de un elevado número de peregrinos. **Q19/888**.

  • Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Aranguren no le contesta a varios escritos mediante los que solicita, de un lado, conocer las razones que han motivado la colocación de un aparcamiento de bicicletas en el paseo Ibaialde y, de otro, su traslado a un lugar más próximo al parque situado en la plaza Ibaialde, debido al escaso uso que en la ubicación actual se le da. Sin embargo, únicamente ha recibido como respuesta un correo electrónico de un organismo dependiente del ayuntamiento, en el que se hace referencia a la idoneidad de la ubicación actual por no ocupar espacio público. **Q19/904**.

  • Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adoptan medidas de control de tráfico en el cruce de la calle Artica con la avenida Marcelo Celayeta. Expone que, debido a la inexistencia de sistemas de regulación de velocidad, los vehículos llegan muy veloces a dicho cruce y se saltan el semáforo en rojo de manera frecuente. Señala, además, que los autobuses de transporte público tampoco respetan el semáforo, quedando parados sobre el paso de cebra sin permitir el tránsito de los peatones.

Considera que se trata de una vía que ha visto incrementada la densidad de tráfico considerablemente, por lo que se debería actuar ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la comisión de estas infracciones. **Q19/1013**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

C) En relación con la inspección técnica de vehículos (ITV):

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no adopta las medidas adecuadas ante los colapsos que se producen en el servicio de inspección técnica de vehículos (ITV). Expone que las consecuencias de dicha espera se ven agravadas en el caso de los motoristas, quienes se encuentran a la intemperie. Considera que existen medidas que podrían implementarse a fin de agilizar las inspecciones y de reducir el tiempo de espera, tales como un sistema de cita previa eficaz o la apertura de nuevos centros de inspección. **Q19/19**.

  - Asunto ya tratado anteriormente, con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque considera necesaria la expedición de un documento que justifique, fuera de la Comunidad Foral de Navarra, la falta de realización de la preceptiva inspección técnica del vehículo (ITV), derivada de la actual insuficiencia de medios personales y materiales en las estaciones de ITV. Expone que la Policía Foral, conocedora de esta problemática, está teniendo cierto margen de actuación con los usuarios de los vehículos que están pendientes de dicha revisión, no siendo así en el caso de otros cuerpos policiales, exponiéndose los conductores a ser sancionados por causas ajenas a ellos. **Q19/379**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Varios ciudadanos formulan doce quejas en las que ponen de manifiesto una posible carencia de medios o recursos en el servicio de inspección técnica de vehículos (ITV) para atender en un tiempo razonable las solicitudes de revisión, obligatorias para los conductores, con los consiguientes inconvenientes y molestias para los ciudadanos afectados. **Q19/400, Q19/403, Q19/464, Q19/477, Q19/489, Q19/491, Q19/492, Q19/498, Q19/505, Q19/507, Q19/530** y **Q19/531**.

  - Quejas investigadas – Resolución emitida – Aceptada.

D) En relación con descuentos, bajas y permisos:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera no posibilita el registro telemático del dispositivo OBE, necesario para aplicar los descuentos de las autopistas, sino que debe realizarse de forma presencial en Pamplona-Iruña. Considera que se genera una demora innecesaria en su obtención para quienes, como él, residen fuera de esta localidad. **Q19/48**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra no facilita la obtención de cita previa para dar de baja un vehículo. Expone que el sistema informático no le permite solicitarla por internet y telefónicamente se le indica diariamente que la agenda está completa, sin ofrecerle solución alguna ni propuesta de fecha próxima. **Q19/558**.

  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra tiene paralizado el otorgamiento, mediante el sistema de citas previas, de citaciones para tramitar el canje de permisos de conducir extranjeros. **Q19/807**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

2.9.30. Transparencia. Derecho a la información pública. Participación ciudadana.

- Una ciudadana formula una queja porque una asociación no le facilita el acceso a los expedientes de ayudas al turismo y a la rehabilitación de edificios que hubiera otorgado en el municipio de Bertizarana, desde el año 2003 hasta el año 2016, ambos inclusive, así como a los expedientes de las ayudas otorgadas a unos establecimientos turísticos en ese mismo periodo de tiempo. **Q19/16**.

  · Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una solicitud de información realizada, en relación con unas obras que se están ejecutando en una vivienda contigua a la suya. En concreto, ha solicitado información acerca de las sanciones que se hayan impuesto a la constructora que se encuentra ejecutando dichas obras, por cuanto que es conocedor de que dicho ayuntamiento ha constatado que las obras inicialmente ejecutadas exceden de las obras comunicadas. **Q19/157**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, pese al derecho de acceso a la información pública que reconoce la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, no le facilita una copia de los ejercicios planteados (formularios de preguntas) en un proceso selectivo de Técnico de Grado Medio, así como las plantillas de respuestas correctas. **Q19/160**.

  · Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no le contesta a una solicitud de información relativa a las subvenciones recibidas del Departamento de Educación, destinadas a la ejecución de obras en los centros escolares públicos de la localidad. **Q19/167**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le facilita, habiendo transcurrido el plazo legalmente establecido a tal efecto, la normativa del Servicio de Apoyo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra. **Q19/371**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Parlamento de Navarra no le facilita el acceso a determinados expedientes que solicitó. En concreto, pedía el Acuerdo de la Mesa del Parlamento Foral de Navarra, de 28 de diciembre de 2017, en el que se aprobaba el acuerdo entre representantes del Parlamento y de la Junta de Personal para los años 2017 a 2019, incluyendo todos los informes de los Servicios Jurídicos y de Intervención, la resolución que contenga el abono de los incrementos retributivos del año 2017, así como los Acuerdos

de Modificación de la Plantilla de la Relación de Puestos de Trabajo de 2017 y 2018, también junto con los informes de los Servicios Jurídicos y de Intervención. **Q19/437**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no aplica el Reglamento de organización y funcionamiento de la Policía Municipal, en lo que respecta a la publicación de la relación de puestos de trabajo y de vacantes. Dicho reglamento dispone que la relación de puestos de trabajo se publicará en los tablones de anuncios del servicio de la Policía Municipal y en la INTRAPOL en el primer trimestre de cada año, garantizándose el acceso a todos los policías en todo momento, y que la relación de vacantes se publicará en esos mismos lugares anualmente. Sin embargo, la Jefatura de la Policía Municipal no publica esta información, incumpliendo así el reglamento. **Q19/440**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque la Cámara de Comptos no le facilita un documento que obra en su poder, en concreto, el archivo por parte de la Fiscalía de una denuncia penal por su actuación como trabajador de un ayuntamiento de Navarra. **Q19/496**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Concejo de Oieregi no le contesta a una instancia en la que muestra sus dudas acerca de la procedencia de dos burofaxes, supuestamente remitidos por dicha entidad local, en los que se le solicita la presentación de determinada documentación. En su escrito hace referencia a la falta de precisión en ambas comunicaciones, por cuanto carecen de signos distintivos y de los elementos que identifican toda comunicación oficial (no consta el membrete, ni el sello, no están firmadas por ninguna autoridad, no se indican los recursos pertinentes y la tipografía empleada es distinta a la utilizada en otras ocasiones). **Q19/668**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti incumple la Ley Foral de Transparencia al carecer el portal de transparencia del ayuntamiento de la información en ella exigida. **Q19/919**.

  - Desistimiento del interesado.

- Una asociación de vecinos interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le ha convocado a una sesión informativa sobre la implantación de la zona azul en el barrio de la Rochapea. La asociación expone que, ante la inminente implantación de la zona de estacionamiento regulado, planteó la necesidad de convocar una reunión abierta para explicar el proceso y los cambios que pudieran derivarse del mismo, así como para atender las posibles sugerencias, tal como se hizo con el anterior equipo de gobierno, que atendió sus demandas y acudió al barrio para informar, cuando aún era un proyecto. Sin embargo, el ayuntamiento no convocará la reunión hasta que se pueda hacer una primera valoración de la implantación de la zona azul. Únicamente va a instalar una caseta informativa, lo que les hace sentirse discriminados respecto al trato que se ha dispensado en otros barrios de la ciudad. **Q19/987**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Parlamento de Navarra no le proporciona una copia del expediente de aprobación de la plantilla orgánica publicada en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra (BOPN) el 22 de noviembre de 2019. Tiene interés en el acceso a dicho expediente, pues de él puede verse afectada su esfera de derechos y obligaciones como funcionario del Parlamento de Navarra. **Q19/993**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas ha convocado una consulta ciudadana para la modificación de fechas de las fiestas patronales, en la que se van a dar determinadas irregularidades. Considera que imposibilitar la votación telemática, restringiéndola al sistema presencial, atendiendo, además, a las fechas de celebración tan señaladas (27,28 y 29 de diciembre), limita de forma considerable la participación, así como que el mantener las urnas abiertas durante tres días cuestiona la transparencia en el proceso. **Q19/1004**.

  · Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano se dirige a la institución por la falta de contestación a un formulario automático de contacto que el Gobierno de Navarra pone a disposición de los ciudadanos para hacer consultas, en el plazo de un mes, que marca la Ley de Transparencia. C19/1993.

  · No se aprecia vulneración de derechos.

2.9.31. Turismo.

- Una ciudadana formula una queja porque le fue dispensado un trato que considera inadecuado en el albergue de la localidad de Orreaga-Roncesvalles por parte de personal voluntario. **Q19/715**.

  · Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano se dirige a la institución porque el Departamento de Desarrollo Económico no procede a la inscripción de su apartamento turístico en el Registro de Turismo del Gobierno de Navarra, por no aportar la licencia concedida por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, licencia que, según expone, no está exigida por la normativa que resulta de aplicación a dicha inscripción. **C19/584**.

  · Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana se dirige a la institución formula una queja porque el Pliego de Condiciones Administrativas para la gestión de la casa de visitantes y explotación turística en Artajona establece un alcance temporal de tres años con posibilidad de prórroga por periodos de un año, hasta un máximo de tres años. Sin embargo, en el contrato suscrito con el Ayuntamiento de Artajona, tras la adjudicación del mismo, se prevé que la prórroga podrá ser de tres años más, omitiendo el carácter anual. **C19/1476**.

  · Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

2.9.32. Urbanismo.

A) En relación con el planeamiento urbanístico:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Urraúl Alto y el Departamento de Hacienda y Política Financiera se demoran en exceso en tramitar una licencia de segregación de una finca situada en la localidad de Adoain. Expone que ha firmado un

contrato privado de compraventa de una vivienda, para cuya elevación a escritura pública necesita su segregación de otra finca de superior superficie de la que forma parte actualmente. Sin embargo, la concesión de la licencia solicitada se está prolongando excesivamente en el tiempo. Según dichas administraciones, el retraso se ha producido porque ha sido preciso que interviniera la Confederación Hidrográfica del Ebro para que aclarara la calificación de un barranco que discurre por una de las parcelas objeto de segregación. **Q19/202**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata ha proyectado la construcción de un edificio de nueve plantas frente al adosado de dos alturas en el que reside. La nueva construcción le va a ocasionar la pérdida de la luz solar, vulnerándose así el Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal de Erripagaña, que dispone que todo alojamiento deberá disponer de una superficie de fachada donde el sol llegue a dar el 22 de diciembre un mínimo de tres horas. Considera que, una nueva orientación del edificio permitiría, tanto a él como a quienes allí residan, disponer de luz solar. **Q19/338**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no dispone de regulación que limite la proliferación de los apartamentos turísticos, lo que supone un problema para la convivencia de los vecinos en los edificios de viviendas. **Q19/693**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana se dirige a la institución en relación al régimen jurídico urbanístico aplicable a los municipios sin planeamiento. **C19/491**.

  - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

- Un ciudadano se dirige a la institución porque es propietario de una parcela rústica en Oteiza de la Solana, sita a escasos 200 metros del polígono industrial, y desea conocer colocar para su uso privado una mobil-home, asumiendo el coste de la instalación de los suministros. **C19/1435**.

  - Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

B) En relación con la gestión urbanística:

- Una comunidad de propietarios formula una queja porque la Oficina de Rehabilitación de Vivienda y Edificios (ORVE) de Pamplona-Iruña no le tramita un expediente expropiatorio para la instalación de un ascensor en su edificio, debido a que la oficina no cuenta con una persona con titulación en Derecho desde hace meses. La ORVE tiene todos los expedientes paralizados a la espera de que se incorpore un trabajador o trabajadora que posea esta titulación, debido a que es la encargada de redactar y presentar la documentación, además de conocer la legislación y asesorar a los arquitectos que trabajan en la oficina. **Q19/962**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

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

- Una ciudadana interpone dos quejas porque el Ayuntamiento del Valle de Aranguren, por un lado, y el Departamento de Desarrollo Económico, por el otro, no le facilitan sendos ex-

pedientes de restauración de legalidad urbanística tramitados con motivo de las chimeneas de una instalación térmica propiedad de su vecino, cuyos humos le causan graves perjuicios. **Q19/57** y **Q19/58**.

- 19/57 Queja investigada – Resolución emitida –Aceptada.

- 19/58 Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no requiere a la comunidad de propietarios del edificio donde reside la reparación de unas grietas que este presenta, al no observar riesgos de desprendimiento hacia la vía pública, ni de desplome del edificio. Sin embargo, la ciudadana dispone de un informe de un aparejador que recomienda el arreglo de las citadas grietas. **Q19/174**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Juslapeña les ha denegado una licencia de segregación de una parcela situada en Ollacarizqueta para la construcción de una vivienda unifamiliar sobre la misma, a pesar de contar con la autorización del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, para construir dicha vivienda y con la licencia de obras concedida por el ayuntamiento. La denegación responde a la imposibilidad de efectuar parcelaciones urbanísticas en suelo urbano y urbanizable en tanto no exista planificación urbanística con la ordenación pormenorizada correspondiente. El Ayuntamiento de Juslapeña, al no contar con Plan General Municipal, no le concedió la licencia de segregación solicitada. **Q19/376**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Ochagavía-Otsagabia declaró las actuaciones y obras ejecutadas en una parcela de su propiedad incompatibles con el planeamiento urbanístico, requiriéndoles para que procedan a la reposición de la realidad física alterada, con demolición de los cierres y paramentos ejecutados. Asimismo, se encuentran disconformes con el pronunciamiento del Tribunal Administrativo de Navarra sobre el asunto, por cuanto en su resolución hace referencia a la ejecución de un cierre de tableros de madera y cañizo que no había sido autorizado por la entidad local. Defienden la existencia en la localidad de cierres similares al ahora no autorizado. **Q19/488**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur ha concedido a un miembro del Concejo de Zariquiegui una licencia para la ejecución de obras que considera ilegales, por cuanto incumplen la normativa urbanística vigente, y no se pronuncia sobre varias denuncias presentadas al respecto. **Q19/550**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le concede una licencia de obra para la construcción en una parcela de su propiedad de una vivienda adaptada a las necesidades de su familia. Su hija tiene reconocida una discapacidad del 96% como consecuencia de un accidente de tráfico, y él y su esposa tienen 69 y 66 años respectivamente, por lo que les resulta fundamental disponer de una vivienda de una única planta para cuya construcción es preceptiva la licencia. **Q19/571**.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y el Ayuntamiento de Esparza de Salazar-Espartza Zaraitzu, no le facilitan una solución ante la imposibilidad de acceder a una parcela de su propiedad, tras la construcción de una caseta en la finca limítrofe. **Q19/597**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo no paraliza unas obras que él mismo ha calificado de ilegales, que están siendo ejecutadas por un vecino, consistentes en la colocación de una piscina pegada a los cimientos de su vivienda. **Q19/614**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur ha concedido a un miembro del Concejo de Zariquiegui una licencia para la ejecución de obras que considera ilegales, por cuanto incumplen la normativa urbanística vigente, y no se pronuncia sobre varias denuncias presentadas al respecto. **Q19/635**.

  - Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente ha declarado la ilegalidad de una caseta construida en un terreno de su propiedad en Tudela y ha iniciado un expediente de restauración urbanística, en la que se ordena la demolición de la construcción, al objeto de devolver físicamente los terrenos al estado anterior a la vulneración. El ciudadano expone que encargó la construcción a un albañil, quien le indicó que el Ayuntamiento de Tudela había concedido la licencia. Además, hace referencia a la existencia de otras casetas similares en el entorno y al distinto trato dispensado respecto al resto de propietarios adyacentes. **Q19/656**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Fontellas le ha requerido, como consecuencia de una denuncia presentada por un vecino, que, en el plazo de diez días, proceda a la limpieza de la parcela de su propiedad, incluyendo desratización y desinfección, bajo apercibimiento de sanción de 150 euros. A fin de elaborar su defensa, pues considera que su parcela se encuentra en adecuadas condiciones, solicitó al ayuntamiento el material gráfico que se acompañaba a la denuncia. Sin embargo, este no se le ha facilitado. **Q19/900**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Varios ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña les ha contestado a una consulta relativa a una posible obra de la envolvente térmica del edificio, que vino motivada por discrepancias de interpretación entre algunos propietarios, con cuya respuesta no se encuentran conformes, por cuanto esta no incluye varias consideraciones que ellos estiman oportunas. **Q19/928**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Urroz Villa se demora en resolver su solicitud de licencia de obras, por la

que se pretende segregar una porción de superficie y agregarla a una parcela de su propiedad. **Q19/982**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no adoptan las medidas pertinentes ante los daños que se están ocasionando en una parcela de su propiedad sita en el Concejo de Azpa, como consecuencia del mal funcionamiento de la red de saneamiento, bien por la defectuosa solución técnica empleada en su día o debido al mero transcurso del tiempo. Expone que, por una causa u otra, se está produciendo un vertido directo y masivo de aguas pluviales, lo que, en días de lluvia, provoca importantes encharcamientos, erosión y demás perjuicios que, como titular de un terreno, no tiene el deber de soportar. **Q19/1021**.

  - Queja solucionada en 2020 durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano se dirige a la institución porque un ayuntamiento quiere hacerle retirar un pequeño cerramiento de 1,10 metros que se realizó hace más de treinta años, dentro de los límites de su propiedad, sin obstaculizar el terreno público, y con el fin de facilitar la entrada de vehículos en el garaje del consultorio médico. **C19/1526**.

  - Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

D) En relación con la información urbanística:

- Varios ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña les ha contestado a una consulta relativa a una posible obra de la envolvente térmica del edificio, que vino motivada por discrepancias de interpretación entre algunos propietarios, con cuya respuesta no se encuentran conformes, por cuanto esta no incluye varias consideraciones que ellos estiman oportunas. **Q19/928**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar está dilatando excesivamente los plazos establecidos para comunicarle la contestación a una consulta urbanística que realizó, no ha resuelto la petición de licencia de obras solicitada para la rehabilitación integral de una vivienda y tampoco le ha informado adecuadamente acerca de su tramitación. **Q19/960**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

2.9.33. Vivienda.

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

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le adjudica una vivienda, pese a que reside junto con su mujer y su hija en una habitación sin ventanas ni calefacción. Critica la actuación de la unidad de barrio del Ensanche donde no se le prestó ninguna ayuda, sino que, tras recoger su situación de precariedad habitacional, se le derivó al equipo de incorporación social de vivienda (EISOVI). **Q19/193**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le adjudica una vivienda de emergencia, por no

haber justificado encontrarse en alguna de las situaciones de necesidad recogidas en la ordenanza reguladora. Expone que reside junto con su mujer y sus cuatro hijos en una vivienda que presenta condiciones inadecuadas, cuyo contrato de alquiler finaliza próximamente, siendo, la única fuente de ingresos de la unidad familiar, la renta garantizada que tiene reconocida. **Q19/239**.

• Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en adjudicarle una vivienda en régimen de alquiler, pese a que reside junto con su familia en un piso, cuya dueña pretende que abandonen. Para lograr ese objetivo, expone que les ha incrementado la cuota de alquiler, no les permite utilizar el garaje y el trastero, e interfiere en su vida cotidiana. **Q19/249**.

  • No se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en adjudicarle una vivienda en régimen de alquiler. Es madre soltera de tres niños y lleva inscrita en NASUVINSA desde el año 2012. Pese a que se le indica que no se dispone de pisos, es conocedora de adjudicaciones a otras familias. **Q19/264**.

  • No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales no le adjudican una vivienda protegida en régimen de alquiler que le permita a su familia vivir en adecuadas condiciones. Actualmente, reside en una pequeña habitación junto con su mujer y su hijo, habiéndose visto obligado a llevar a Marruecos a sus otros tres hijos, al no poder aquí cubrir sus necesidades. **Q19/321**.

  • Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales no le conceden, ante el inminente deber de abandonar su actual vivienda para su puesta en venta por la propietaria, otro lugar en el que poder residir junto con sus tres hijas. Se encuentra desde hace cuatro años inscrita en Nasuvinsa, no habiéndole sido adjudicada una vivienda de protección oficial. También ha solicitado una vivienda municipal de emergencia cuya concesión le ha sido denegada. **Q19/328**.

  • Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la autorización para la firma del contrato de compraventa de la vivienda protegida que le ha sido adjudicada, por tener desactualizados los datos personales que constan en el censo. Manifiesta que en ningún momento era su intención ocultar datos, sino que se debió a la falta de conocimiento sobre la obligación de actualizar los mismos. Además, el departamento hace referencia a la titularidad de una cuenta ahorro y a la convivencia con una pareja estable, afirmaciones que ella puede demostrar inciertas. **Q19/394**.

  • Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial en Pamplona-Iruña. Actualmente reside en un piso en Estella-Lizarra junto con sus tres hijos, cuyo propietario les ha comunicado que deben abandonar. Quiere alejarse de dicha localidad, por cuanto allí reside mucha familia de su exmarido con la que no mantiene

buena relación. Además, el traslado facilitará que su hijo pueda estudiar formación profesional de mecánica. Lleva cuatro años inscrita en la sociedad pública Nasuvinsa, no habiéndole sido todavía adjudicada ninguna vivienda. **Q19/462**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base del Valle del Queiles no le adjudican a su familia una vivienda de protección oficial, pese a residir en una vivienda en alquiler, cuyo propietario les ha comunicado que deben abandonar, tener reconocida una incapacidad permanente, haber entregado su vivienda en dación en pago y cumplir con todos los requisitos para acceder a una vivienda protegida. **Q19/554**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le autoriza la firma de un contrato de arrendamiento de una vivienda protegida que le ha sido adjudicada, al no considerar cierta su condición de víctima de violencia de género, condición en virtud de la cual se le adjudicó tal vivienda, pese a disponer de una resolución que así lo acredita. **Q19/566**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda tutelada para personas mayores en la que pueda residir junto con su hija, a quien debe cuidar, pues sufre fibromialgia, fatiga crónica y es bipolar. **Q19/602**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque le está resultando difícil encontrar una vivienda en la que residir junto con sus dos hijos y teme por que pueda sufrir un próximo desahucio. Critica la existencia de muchas viviendas vacías y los altos alquileres. **Q19/646**.

  - Desistimiento del interesado.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, ante el inminente deber de abandonar su actual vivienda, no le adjudican otra en la que poder residir. Lleva desde 2012 inscrito en la sociedad pública Nasuvinsa y la vivienda de emergencia municipal le ha sido denegada. Expone que el problema se ve agravado puesto que su mujer tiene reconocida una discapacidad del 57% y muchos problemas de salud. **Q19/654**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales continúa sin adjudicarle una vivienda protegida en régimen de arrendamiento, pese a que actualizó en 2017 y 2018 los datos del censo de solicitantes relativos a su situación económica y familiar, tal y como le había indicado el departamento. **Q19/681**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le impide acceder a una vivienda protegida al ser propietaria de otra vivienda. Expone que ha tenido que trasladar su residencia a la lo-

calidad de Tudela y tiene intención de dejar la vivienda que tiene en propiedad en Pamplona-Iruña en la bolsa de alquiler que gestiona la sociedad pública Nasuvinsa. Sin embargo, se le ha denegado el acceso a una vivienda en régimen de alquiler a través de dicha sociedad pública en Tudela, por cuanto que incumpliría con los requisitos de acceso legalmente establecidos. **Q19/716**.

- Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le adjudica una vivienda protegida. Expone que destina el 60% de sus ingresos al pago del alquiler de la vivienda en la que reside y que, además, tiene que hacer frente al gasto que le supone la contratación de personal cuidador de su hija, para así poder trabajar. Sin embargo, cuando acude a informarse acerca de su posición en el censo de solicitantes de vivienda protegida, observa que es muy difícil que se le adjudique una vivienda en régimen de alquiler. **Q19/782**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le adjudica una vivienda protegida en régimen de arrendamiento, pese a llevar varios años solicitándola. Expone que actualmente reside junto con su mujer y su hija de nueve meses en una habitación de un piso compartido de escasas dimensiones. El piso no dispone de calefacción y tiene una moqueta que se encuentra en condiciones de humedad y putrefacción, por lo que el olor que despide es insoportable. **Q19/801**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, a pesar de llevar tres años solicitando una vivienda en régimen de arrendamiento, no le adjudican ninguna. Expone que actualmente reside junto con su marido y su hija de nueve meses en una habitación de un piso compartido junto con otras once personas. La habitación, la cual deben abandonar próximamente, no dispone de calefacción. Además, el ruido generado por el resto de inquilinos les imposibilita descansar. **Q19/808**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada por el Departamento y pendiente de la respuesta del Ayuntamiento.

- Una federación y dos ciudadanas afectadas presentan tres quejas porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Comarca de Sangüesa, no adoptan medidas ante la necesidad de tres unidades familiares (pertenecientes a una misma familia extensa) de acceder a viviendas protegidas en régimen de arrendamiento. Exponen que dicha familia extensa está compuesta por veinte miembros: los abuelos, más tres unidades familiares, con doce menores. Todos ellos residen en la misma vivienda, en situación de hacinamiento, no pudiendo soportar más esta situación. **Q19/815, Q19/885** y **Q19/887**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada por el Departamento y aceptada por la Mancomunidad.

- Una ciudadana formula una queja porque atraviesa dificultades para acceder a otra vivienda ante la próxima finalización de su con-

trato de arrendamiento. Expone que, desde los 21 años, su situación vital es muy compleja, padeciendo varios problemas de salud que le imposibilitan trabajar. Únicamente percibe la renta garantizada y el propietario de la vivienda donde reside le ha comunicado la próxima finalización de su contrato de arrendamiento. Por ello, muestra su preocupación por las dificultades para acceder a otra vivienda, dada su precaria situación socio-económica. Debido a sus ingresos no puede acceder a una vivienda en el mercado libre, y, si bien lleva desde el año 2011 como demandante de vivienda protegida de alquiler, se siente totalmente excluida y discriminada en los baremos de puntuación para su adjudicación, a pesar de formar parte de un colectivo vulnerable y en riesgo de exclusión social. **Q19/826**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede a tramitar su solicitud para el acceso a un piso tutelado, por no llevar empadronada en dicha localidad un mínimo de un año. Sin embargo, entre los requisitos contemplados en la ordenanza reguladora de los servicios sociales dirigidos a las personas mayores para acceder a una vivienda tutelada, nada se indica sobre la necesidad de acreditar un periodo mínimo de residencia en la localidad. **Q19/898**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque, por un lado, le resulta urgente el acceso a una vivienda, por cuanto, próximamente, el dueño de la vivienda donde se encuentra pretende reformarla y no dispone de otro lugar donde residir, y porque es necesario el traslado de su hermano del centro penitenciario de Zuera (Zaragoza) al de Pamplona-Iruña por razones de vinculación familiar. **Q19/912**.

  - No se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de arrendamiento, a pesar de que está inscrita desde el año 2011 en el censo de solicitantes de vivienda protegida. Expone que reside en una vivienda que no se encuentra en adecuadas condiciones y cuyo contrato de arrendamiento ya ha finalizado. **Q19/933**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de arrendamiento. Expone que ha finalizado su contrato de alquiler y próximamente le llegará una orden de desahucio. A pesar de estar inscrita en el censo de la sociedad pública Nasuvinsa no consigue encontrar una vivienda donde poder residir con sus dos hijos de once y trece años. **Q19/939**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, no ponen a su disposición una vivienda en la que poder residir junto con sus dos hijos, a pesar del inminente desalojo que van a sufrir. Expone que se encuentra desamparada, pues no se le concede una vivienda de emergencia, tampoco una vivienda protegida, y no puede acceder a una privada porque, al serle renovado

el contrato de trabajo semestralmente, ninguna inmobiliaria está interesada en suscribir un contrato de alquiler. **Q19/1022**.

• Queja investigada en tramitación.

- Una ciudadana se dirige a la institución por las dificultades que atraviesa para acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento. Expone que tiene una hija de nueve años y tiene reconocida una discapacidad, cobrando por ello una pensión de 500 euros. Además, recientemente, ha presentado una denuncia por maltrato familiar por parte de su expareja. En la Unidad de barrio del Casco Antiguo le han informado que, si encuentra una vivienda en arrendamiento, le ayudaran a pagar una parte. Por otra parte, está inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, pero tampoco le adjudican una vivienda. En la actualidad está residiendo en pisos de amigos, pero lleva ya mucho tiempo así y la situación es insostenible. **C19/312**.

  • Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y la Mancomunidad de Servicios Sociales del Valle de Queiles no le facilitan una solución que le permita permanecer en su vivienda. Tiene 65 años y abona un elevado alquiler a la entidad bancaria que se la embargó. Dado que su pensión de viudedad no le resulta suficiente, ha solicitado a los mencionados organismos una ayuda económica para el alquiler, no estando prevista su concesión para quienes se encuentran en su situación. **Q19/50**.

  • Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales no le proporcionan una ayuda para poder acceder a una vivienda. Expone que reside junto con su marido enfermo y sus tres hijos menores en un piso en alquiler, cuyo arrendador les ha comunicado que deben abandonar próximamente. Además, no se le abona la renta garantizada que venía percibiendo, según tiene entendido, porque no se tramitó correctamente su solicitud de renovación de la misma. **Q19/208**.

  • Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha aprobado recientemente ayudas al alquiler dirigidas exclusivamente a jóvenes con edades comprendidas entre 23 y 30 años, no haciéndolas extensivas al colectivo de personas mayores que disponen de pensiones reducidas y atraviesan dificultades para afrontar todos los gastos. **Q19/209**.

  • Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la subvención a la compra de vivienda de protección oficial, por tener bienes, derechos o activos financieros por importe superior a 90.000 euros. Sin embargo, no se encuentra conforme con la valoración patrimonial efectuada, en lo que respecta a la depreciación calculada de sus dos vehículos, por cuanto, en uno de ellos, se calcula de acuerdo al ejercicio fiscal, y no desde la fecha de su matriculación hasta la fecha de la adjudicación de la subvención, y, en el otro, no se ha atendido a su antigüedad completa, sino a un valor residual que no refleja su valor real. **Q19/251**.

- Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le reconoce la mensualidad del mes de febrero de la ayuda al alquiler del programa DAVID, por no contener el justificante bancario del pago del alquiler todos los elementos exigidos (nombre y apellidos del inquilino, y su número de cuenta, nombre y apellidos del arrendador junto a su número de cuenta, importe del alquiler, y, en el concepto, el mes y la dirección de la vivienda). Expone que, dado que sufre de ceguera, las transferencias mensuales le son efectuadas de manera automática, no habiendo podido modificar los datos. **Q19/381**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le reconoce a él y a su compañera de piso dos mensualidades de la ayuda del programa EMANZIPA, por no constar ella como ordenante de las transferencias de pago del alquiler. Defiende que, al no haber sido advertido del error y aparecer el primer justificante como validado, entendió que su forma de proceder había sido correcta, repitiendo la misma gestión el mes siguiente. **Q19/541**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le ha abonado varias mensualidades de la ayuda del programa EMANZIPA que le fue reconocida en forma de deducción fiscal anticipada, al considerar que la documentación presentada no era suficiente para probar el pago del arrendamiento. La ciudadana se encuentra en completa disconformidad con el proceder de la administración, pues difícilmente podía aportar la documentación válida, si nunca había sido advertida del error en su presentación. **Q19/563**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no le concede una ayuda económica que le permita abonar la fianza y la primera mensualidad de una vivienda de alquiler que ha encontrado. Expone que su familia, constituida por su mujer y seis hijos, tres de ellos menores de edad, va a ser desahuciada de la vivienda en la que reside, por lo que necesita con urgencia de dicha ayuda. **Q19/803**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado la deducción fiscal por arrendamiento contemplada en el programa "Emanzipa", porque el precio de renta de la vivienda supera los 650 euros mensuales. La ciudadana, quien comparte piso con otras dos personas, considera que debería ser beneficiaria de la ayuda, pues la cantidad que le corresponde abonar de alquiler no supera el límite fijado, a pesar de que abonen entre las tres un precio total de 900 euros. Además, le consta que existen otros casos similares al suyo en que la Administración ha seguido un criterio distinto para la concesión. **Q19/886**.

  - Queja investigada – Resolución emitida –No aceptada.

C) En relación con los desperfectos en viviendas:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no procede a sustituirle la caldera de la vivienda pro-

tegida en la que reside, pese al deficiente estado en el que esta se encuentra, y pese a haber sustituido recientemente las pertenecientes a dos vecinos de la misma comunidad. **Q19/128**.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no procede a adoptar las medidas pertinentes ante los perjuicios que sufre en su vivienda protegida, como consecuencia de unas filtraciones de agua en las paredes del salón que perjudican su vida cotidiana y dañan los objetos que allí posee. **Q19/198**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos sociales no adopta las medidas pertinentes que solución en las humedades que sufre en la vivienda de protección oficial en la que reside. La superficie del piso es de unos 54 metros cuadrados, por lo que el olor a humedad está concentrado en las dos habitaciones de que dispone. Es madre monoparental de tres hijos, estando contraindicada la presencia de moho y humedad para todo ellos, con mayor intensidad, para su hija pequeña de siete meses. **Q19/369**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no procede a la reparación de la caldera de la vivienda de alquiler social en la que reside, no disponiendo de agua caliente ni calefacción. La prestación por desempleo que percibe no le permite afrontar el coste del arreglo, siendo posible, además, que la empresa propietaria proceda a desahuciarles a su hijo y a ella, tal y como viene meses anunciando. **Q19/417**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales debe adoptar medidas ante el peligro que supone para su salud y la de sus vecinos que los tendederos y tejados de los edificios donde residen sean de amianto. Es conocedora de que el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia y la sociedad pública Nasuvinsa han suscrito un acuerdo para llevar a cabo un plan integral de reforma de inmuebles y de retirada de amianto, por lo que solicita que se actúe también en sus edificios. **Q19/420**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no procede a la reparación de una persiana de la vivienda en la que reside, propiedad de la sociedad pública Nasuvinsa, porque se encuentra fuera del plazo de garantía. La interesada se encuentra conforme con ello, pero alega varios hechos que demuestran que este tipo de fallo es recurrente, pudiendo considerarse un vicio oculto, tales como que hace un año sufrió el mismo incidente en otra ventana y que varios vecinos de la comunidad también han presentado el mismo problema. **Q19/644**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana se dirige a la institución porque la vivienda donde reside, de propiedad privada, tiene un problema de humedades, y ningún seguro quiere hacerse cargo de las mismas. **C19/1268**.

- Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

D) En relación con el arrendamiento de viviendas:

- Un ciudadano presenta una queja porque las inmobiliarias dificultan el acceso de las personas autónomas a viviendas en alquiler. Expone que, al no contar con un trabajo fijo, se les excluye directamente como potenciales inquilinos. **Q19/21**.

  - Queja no admitida por ser un asunto entre particulares.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no actúa ante las continuas molestias de ruido y suciedad que sufre la comunidad de vecinos, ocasionadas por una familia que reside en una vivienda propiedad de la sociedad pública Nasuvinsa. **Q19/478**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque una inmobiliaria ha tomado la decisión de no renovar a su familia el contrato de arrendamiento de la vivienda de protección oficial en la que residen. Expone que vienen sufriendo un permanente acoso por parte de la inmobiliaria, por no haber realizado los pagos de las cuotas de alquiler entre el primer y el quinto día de cada mes, a pesar de haberle explicado que dicha demora trae causa del ingreso de la nómina el décimo día del mes. Tiene dos hijas menores y teme por no encontrar otra vivienda. **Q19/479**.

  - Queja no admitida por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte no le devuelve el depósito y la fianza que abonó al firmar el contrato de arrendamiento de una vivienda de gestión municipal que va a abandonar, ni tampoco procede a darle de baja de los suministros. **Q19/667**.

  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le renueva el contrato de la vivienda de protección oficial en régimen de alquiler en la que reside, en tanto busca financiación que le permita ejercer la opción de compra de la misma. **Q19/730**.

  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le adjudica una vivienda protegida en régimen de arrendamiento más grande. Expone que reside junto con sus tres hijos menores de edad en un piso de protección oficial de dos habitaciones, que le fue adjudicado cuando tenía una hija. A pesar de haber puesto en conocimiento de la sociedad pública Nasuvinsa el cambio de sus circunstancias familiares, esta no procede a adjudicarle una vivienda de tres habitaciones que atienda a las necesidades de la familia. Considera que el cambio a otra vivienda protegida no debiera resultar tan dificultoso, pues la suya podría ser ocupada por una nueva unidad familiar. Además, añade que no debiera existir un único censo, compartido con quienes solicitan vivienda protegida por primera vez, sino diferenciar las dos situaciones. **Q19/813**.

  - Queja investigada – Resolución emitida – Aceptada.

- Una ciudadana se dirige a la institución por las dificultades que atraviesa para acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento. Expone que se encuentra buscando junto con su pareja una vivienda en alquiler. Sin embargo, pese a que ambos trabajan, en Nasuvinsa no se les ha dispensado ninguna ayuda, por cuanto disponen de renta y tienen la posibilidad de pagar un alquiler privado. Manifiesta las dificultades que se vienen encontrando para acceder a un alquiler, como consecuencia de los múltiples gastos que tienen, tales como, un bebé de diez meses, una hija de su pareja estudiando en Valencia, la pensión de alimentos que abona a su hija que se encuentra con su madre en Pamplona-Iruña y los gastos del coche, entre otros. La situación se ve agravada al tener su pareja el sueldo embargado por la Hacienda Tributaria de Navarra. **C19/69**.

  · Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana se dirige a la institución porque la renta de la vivienda donde reside en Pamplona es muy elevada. Según expone, dispone de una vivienda en propiedad en Mendigorría, compartida a partes iguales con su expareja. Tiene tres hijos y vivir en el pueblo le supone un gasto de transporte insostenible. Por ello, cuando se separó, se trasladó a vivir a Pamplona-Iruña porque uno de sus hijos tiene TDHA y se recomendó matricularle en un colegio de esta localidad, ante la inadaptación en el colegio de Mendigorria. Percibe desde hace tres años la renta garantizada y le han sido concedidas varias ayudas del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para hacer frente al pago de las facturas. **C19/1896**.

  · Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana se dirige a la institución porque Nasuvinsa, sin previo aviso, está inspeccionando el estado en que se encuentran las viviendas protegidas. Manifiesta que en el contrato de arrendamiento que firmó en el año 1991 únicamente se prevé la entrada del propietario con motivo de obras y reparaciones. Además, debido a su situación laboral, no está disponible en los horarios en los que las visitas suelen llevarse a cabo. **C19/2017**.

  · No se aprecia vulneración de derechos.

E) Otras:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Bertizarana no le contesta a su solicitud de rectificar el error existente en el número de policía asignado a sus propiedades y a las dos adyacentes a las mismas, de forma que se adjudique un número de policía único y diferenciado a cada parcela. Se trata de un error que altera sus telecomunicaciones y correos postales. **Q19/727**.

  · Queja solucionada durante la tramitación con la Administración

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte no les devuelve la fianza provisional que abonaron en el año 2012 para la compra de una vivienda protegida que finalmente no fue adquirida, debido a la imposibilidad de acceder a un préstamo hipotecario adecuado. **Q19/821**.

  · Queja investigada – Resolución emitida en 2020 – Pendiente de respuesta.

capítulo 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 2019, se iniciaron 14 actuaciones de oficio. No obstante, se gestionaron un total de 20 actuaciones de oficio, puesto que seis iniciadas en 2019 se encontraban pendientes de finalización el 31 de diciembre de 2018.

En 11 actuaciones de oficio de las gestionadas, se formularon resoluciones con:

- 9 recomendaciones.
- 6 sugerencias.
- 1 sugerencia normativa.

De estas 11 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron nueve, no aceptaron una y otra está pendiente de respuesta.

En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 90% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

El resto de actuaciones de oficio han sido gestionadas de la siguiente manera:

- En tres actuaciones, con la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.
- En otras tres actuaciones de oficio, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, por considerar el asunto de su competencia.
- En dos casos, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas.
- Una de las actuaciones de oficio se encuentra en tramitación y, por tanto, no ha concluido la investigación a la fecha de cierre de este informe.

Las actuaciones de oficio presentadas en 2019 tuvieron por objeto las siguientes materias, que se relacionan de mayor a menor número:

- **Sanidad: 3** (falta de profesionales de pediatría; listas de espera en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea; y atención de los servicios de urgencia en zonas rurales).
- **Bienestar social: 3** (protección de menores extranjeros no acompañados (MENAS); colocación

de carteles transfóbicos en Pamplona-Iruña; y petición de información sobre los menores en situación de desprotección;).

- **Medio ambiente: 2** (contaminación por "gases invernadero"; y declaración de emergencia climática).
- **Tráfico y seguridad vial: 2** (problemas de seguridad vial en la travesía de Azagra; y esperas excesivas para realizar la Inspección Técnica de Vehículos).
- **Deporte: 1** (dificultad para expedir licencias de fútbol a menores extranjeros).
- **Educación: 1** (acoso a hijos de Guardias Civiles en un centro escolar de Bera).
- **Euskera: 1** (inobservancia por la Agencia Estatal de Administración Tributaria de la cooficialidad lingüística).
- **Servicios públicos: 1** (interrupción de los servicios de telefonía e internet en Petilla de Aragón).

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

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Actuaciones de oficio pendientes a 31 de diciembre de 2018			
Trabajo	Desigualdad en la tasa de actividad laboral entre hombres y mujeres	Departamentos de Desarrollo Económico, de Derechos Sociales y de Relaciones Ciudadanas e Institucionales de la legislatura 2015-2019	No se apreció necesidad de una resolución
Sanidad	Atención sanitaria a las personas en situación irregular	Departamento de Salud (legislatura 2015-2019)	Recomendación no aceptada
Seguridad ciudadana	Proliferación de nidos de avispa asiática en Etxabakoitz	Ayuntamiento de Pamplona-Iruña (legislatura 2015-2019)	Sugerencias aceptadas
Servicios públicos	Peligrosidad de la acera que conecta Cizur Menor con Pamplona-Iruña	Departamento de Desarrollo Económico (legislatura 2015-2019) y Ayuntamiento de la Cendea de Cizur (legislatura 2019-2023)	Sugerencias aceptadas
Bienestar social	Petición de datos al Departamento de Derechos Sociales sobre la protección a la infancia y a la adolescencia	Departamento de Derechos Sociales (legislatura 2015-2019)	Sugerencias aceptadas
Bienestar social	Criterios de cuantificación de las ayudas para el servicio residencial de personas dependientes	Departamento de Derechos Sociales (legislatura 2015-2019)	Recomendación y sugerencia normativa aceptadas

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Actuaciones de oficio 2019			
Bienestar social	Protección de menores extranjeros no acompañados (MENAS)	Departamento de Derechos Sociales (legislatura 2019-2023)	Recomendación aceptada
Sanidad	Falta de profesionales de pediatría	Departamento de Salud (legislatura 2015-2019)	Recomendación aceptada
Euskera	Inobservancia por la AEAT de la cooficialidad lingüística.	Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)	Colaboración con el Defensor del Pueblo de España
Sanidad	Listas de espera en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea	Departamento de Salud (legislatura 2015-2019)	Recomendación aceptada
Tráfico y seguridad vial	Problemas de seguridad vial en la travesía de Azagra	Departamento de Desarrollo Económico (legislatura 2015-2019) y Departamento de Cohesión Territorial (legislatura 2019-2023)	Sugerencia aceptada
Tráfico y seguridad vial	Esperas excesivas para realizar la Inspección Técnica de Vehículos.	Departamento de Desarrollo Económico (legislatura 2015-2019)	En vías de solución
Medio ambiente	Incumplimiento de objetivos en la emisión de gases de efecto invernadero	Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente (legislatura 2019-2023)	Recomendación aceptada
Medio ambiente	Declaración de emergencia climática		Remitida al Defensor del Pueblo de España
Bienestar social	Carteles LGTBI fóbicos en el II Ensanche de Pamplona-Iruña	Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior (legislatura 2019-2023)	En vías de solución
Sanidad	Atención de los servicios de urgencias en zonas rurales	Departamento de Salud (legislatura 2019-2023)	Recomendación pendiente de respuesta
Educación	Acoso a hijos de Guardias Civiles en centro escolar de Bera	Departamento de Educación (legislatura 2019-2023)	No se apreció necesidad de una resolución
Deporte	Dificultades para expedir licencias de fútbol a menores extranjeros		Remitida al Defensor del Pueblo de España
Servicios públicos	Interrupción de telefonía e internet en Petilla de Aragón	Departamento de Cohesión Territorial (legislatura 2019-2023) y Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital (legislatura 2019-2023)	En vías de solución
Bienestar social	Petición de datos al Departamento de Derechos Sociales sobre la protección a la infancia y a la adolescencia	Departamento de Derechos Sociales (legislatura 2019-2023)	Pendiente de tramitación

3.2. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES EN 2019.

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2019 fueron las siguientes, descritas según su orden de incoación en el tiempo:

3.2.1. Protección de menores extranjeros no acompañados (MENA).

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia: Bienestar social.

Actuación: Obtener información.

Con motivo de la celebración de las XXXIV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo sobre la "Atención a los menores extranjeros no acompañados", desde el Defensor del Pueblo de Navarra se llevaron a cabo diversas actuaciones con el objeto de elaborar un documento conjunto con el Defensor del Pueblo de España y las Defensorías autonómicas.

Así, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Derechos Sociales, solicitando su colaboración con la remisión de determinada información acerca de la actividad administrativa en dicha materia en la Comunidad Foral de Navarra. Para facilitar dicho trabajo, se remitió un guion elaborado por el Defensor del Pueblo de España, el Defensor del Menor de Andalucía y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

A continuación, se transcribe la información solicitada y la respuesta facilitada por el Departamento de Derechos Sociales en letra cursiva:

a La protección de menores extranjeros no acompañados en los países de origen. Acuerdos suscritos entre la Comunidad Foral de Navarra y otros países (art. 35 Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social).

La Comunidad Foral de Navarra no tiene acuerdos suscritos con otros países en relación a la protección de menores y su integración social.

b Datos cuantitativos referidos a menores extranjeros no acompañados atendidos y acogidos en la Comunidad Foral de Navarra.

b.1. Número de menores extranjeros no acompañados atendidos en la Comunidad Foral de Navarra:

AÑO	NIÑOS	NIÑAS
2016	6	0
2017	22	2
2018	62	1
Primer trimestre 2019	11	1

b.2. Número de menores extranjeros no acompañados acogidos en el Sistema de Protección de la Comunidad Foral de Navarra:

UR	NIÑOS	NIÑAS
2016	1	4
2017	14	5
2018	71	2
Primer trimestre 2019	52	0

b.3. Número de menores extranjeros no acompañados por nacionalidad, año y sexo:

MARRUECOS	NIÑOS	NIÑAS
2016	0	0
2017	12	2
2018	60	2
Primer trimestre 2019	43	0
GUINEA	**NIÑOS**	**NIÑAS**
2016	1	0
2017	2	1
2018	7	0
Primer trimestre 2019	5	0
GHANA	**NIÑOS**	**NIÑAS**
2016	0	0
2017	0	0
2018	2	0
Primer trimestre 2019	2	0
ERITREA	**NIÑOS**	**NIÑAS**
2016	0	0
2017	0	0
2018	2	0
Primer trimestre 2019	2	0
NIGERIA	**NIÑOS**	**NIÑAS**
2016	0	1
2017	0	1
2018	0	0
Primer trimestre 2019	0	0
BRASIL	**NIÑOS**	**NIÑAS**
2016	0	2
2017	0	1
2018	0	0
Primer trimestre 2019	0	0
SIN NACIONALIDAD CONOCIDA	**NIÑOS**	**NIÑAS**
2016	0	0
2017	0	0
2018	0	2
Primer trimestre 2019	0	1

b.4. Número de menores extranjeros no acompañados y acogidos según edades:

Año	0-8 años	9-10 años	11-12 años	13-14 años	15-16 años	17-18 años
2016	0	1	0	0	3	1
2017	0	1	0	3	5	10
2018	0	0	1	4	20	48
1º Tri.2019	0	0	1	4	17	30

b.5. Número de medidas de protección adoptadas formalmente con los menores extranjeros no acompañados (desamparo o guarda):

AÑO	NIÑOS		NIÑAS	
	DESAMPARO	GUARDA	DESAMPARO	GUARDA
2016	2	6	0	2
2017	13	22	2	2
2018	43	62	0	0
1º Trim. 2019	6	11	0	1

b.6. Número de medidas de acogimiento acordadas por año:

AÑO	ACOGIMIENTO RESIDENCIAL	ACOGIMIENTO FAMILIAR.
2016	2	0
2017	15	0
2018	43	0
1º Tri.2019	6	0

b.7. Número total de plazas residenciales para menores extranjeros no acompañados en la Comunidad Foral de Navarra:

AÑO	ACOGIMIENTO RESIDENCIAL	ACOGIMIENTO RESIDENCIAL ESPECÍFICO MENAS.
2016	141	0
2017	14	0
2018	151	15
1º Tri.2019	151	40

b.8. Ocupación media por año en los centros residenciales específicos para MENAS.

AÑO	ACOGIMIENTO RESIDENCIAL ESPECÍFICO MENAS.
2016	0%
2017	0%
2018	100%
1º Tri.2019	100%

b.9. Duración media de las medidas de protección acordadas para menores extranjeros no acompañados:

AÑO	DURACIÓN MEDIA ACOGIMIENTO RESIDENCIAL ESPECÍFICO MENAS.
2016	No datos
2017	No datos
2018	11 meses
1º Tri.2019	No datos

b.10. Número de menores extranjeros no acompañados que permanecen bajo la medida de tutela o guarda menos de un mes.

AÑO	Número de menores extranjeros no acompañados que permanecen en guarda de un mes	
	Niños	Niñas
2016	3	0
2017	6	0
2018	12	0
1º Tri.2019	0	0

b.11. Porcentaje de menores extranjeros no acompañados respecto de la totalidad de menores atendidos con medida de guarda o tutela en el Sistema de Protección.

AÑO	Porcentaje de MENAs en guarda o tutela respecto del resto de menores acogidos en el Sistema de Protección
2016	2,3%
2017	7,5%
2018	20,8%
1º Tri.2019	28%

c Formas de llegada a la Comunidad Foral de Navarra y dispositivos para la primera acogida de emergencia. Problemas más destacables.

c.1. Formas de llegada más habituales.

De la información que tenemos recogida en los procesos de primera acogida, se pone de manifiesto la variedad en cuanto a formas de llegada: en patera, ocultos en camiones u otros vehículos, de forma legal en avión, ferri... (en estos casos vienen con sus padres/madres para posteriormente quedarse solos).

c.2. Dispositivos con los que cuenta la Comunidad para la primera acogida.

Centros de primera acogida ordinarios: 25 plazas ordinarias de primera acogida y valoración de la situación de desprotección.

Centros de primera acogida específicos: 1 centro con 10 plazas específicas para la primera acogida y valoración de menores extranjeros no acompañados

c.3. Problemáticas más destacadas en la primera acogida de emergencia de menores extranjeros no acompañados y formas de abordaje desde la Comunidad Autónoma.

Sobreocupación de los recursos existentes, creación de guetos formado por MENAs, en los recursos de atención inmediata y residenciales: Las problemáticas más destacables en la primera acogida de MENAs, vienen asociadas al carácter de urgencia, de atención inmediata tras su identificación a la llegada. Hay una falta de previsibilidad en cuanto a la intensidad de los flujos de entrada, lo cual provoca una saturación en el conjunto de recursos residenciales de protección, impidiendo la entrada en el Sistema de Protección al resto de menores, de origen autóctono, que ven imposibilitada su entrada en el Sistema ante la saturación de los recursos.

c.4. Quejas, informes realizados por el Defensor del Pueblo de España respecto a incidencias producidas en la primera acogida de emergencia de menores extranjeros no acompañados.

A día de hoy no tenemos registrada ninguna queja ni informe del Defensor del Pueblo de España en relación a incidencias en la Comunidad Foral de Navarra respecto de los menores extranjeros no acompañados acogidos en el Sistema de Protección.

d Determinación de la edad (art. 190 Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009).

d.1. ¿Dispone la Comunidad Autónoma de un protocolo de un protocolo específico para la determinación de la edad para menores que no estén documentados o cuya documentación ofrezca indicios de falsedad o manipulación?

No existe un protocolo específico para la determinación de la edad.

d.2. ¿Existen protocolos provinciales específico para la determinación de la edad para menores que no estén documentados o cuya documentación ofrezca indicios de falsedad o manipulación?

No.

d.3. En caso de disponer de pasaporte que acredite la minoría de edad, ¿son los MENA sometidos a pruebas de determinación de la edad? ¿En qué situaciones ¿Se ha pronunciado el/la Defensor/a al respecto? ¿En qué sentido?

No. En la Comunidad Foral de Navarra se considera condición necesaria y suficiente la tenencia de pasaporte como medio para acreditar la edad, no utilizándose ningún otro medio complementario. Las pruebas radiológicas para determinar la edad se utilizan únicamente en ausencia de pasaporte o partida de nacimiento.

d.4. ¿En qué supuesto considera la Fiscalía que la documentación aportada por el menor carece de fia-

bilidad y verosimilitud y, por tanto, se somete al presunto menor a la práctica de las pruebas de determinación de la edad?

En la Comunidad Foral de Navarra, la Fiscalía no se ha pronunciado en ningún caso sobre la fiabilidad de la documentación acreditativa de la edad.

d.5. Pruebas utilizadas para determinación de la edad. Protocolo dispuesto por las distintas consejerías de Sanidad.

A día de hoy, a instancias de Extranjería, se utilizan pruebas radiológicas. No existe un protocolo de funcionamiento establecido a tal efecto.

d.6. Número de menores sometidos a pruebas de determinación de la edad.

AÑO	Número de menores extranjeros no acompañados sometidos a pruebas de determinación de la edad.	
	Niños	
2016	Sin datos	Sin datos
2017	Sin datos	Sin datos
2018	10	
1º Tri.2019	0	

d.7. Resultados de las pruebas: ratificación de la mayoría o minoría de edad.

AÑO	Declarados/as mayores de edad.	
	Chicos	
2016	Sin datos	Sin datos
2017	Sin datos	Sin datos
2018	5	
1º Tri.2019	0	

d.8. ¿Consta en el expediente de protección de los/as menores, el Decreto emitido por Fiscalía de Menores en el que se determina la edad?

Sí.

d.9. ¿Consta en el expediente de protección del/la menor el consentimiento informado para someterse a las pruebas de determinación de la edad?

Sí.

d.10. ¿Se facilita la presencia de un traductor jurado o interprete cuando se desarrollan las pruebas de determinación de la edad?

No

e Registro de menores extranjeros no acompañados (art. 215 Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009).

e.1. Quejas o informes realizados por el Defensor del Pueblo de España, respecto a incidencias producidas en el registro de Menores Extranjeros no Acompañados.

No hay registrada ninguna queja ni informe del Defensor del Pueble de España en relación a incidencias en la Comunidad Foral de Navarra producidas en relación al registro de los menores extranjeros no acompañados acogidos en el Sistema de Protección.

f Atención inmediata (art. 35.3 Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social).

f.1. Una vez acreditada la minoría de edad, qué tipo de recursos son utilizados, en la Comunidad Autónoma, para prestar la atención inmediata a los MENA (Centros de primera acogida/ Familias de primera acogida/...)

Como medida de atención inmediata, los MENAs son ingresados en el Centro de Observación y Acogida. Dicha acogida en general no se realiza tras la acreditación de la minoría de edad, ya que en el caso de realizarse dichas pruebas son muy posteriores a la atención inmediata.

f.2. Dispositivos y estrategias puestos en marcha por la administración competente de la Comunidad Autónoma para dar respuesta a estos problemas.

Creación de recursos de atención inmediata para acogida de MENAs.

f.3. Detalle la organización de recursos de emergencia para la atención a menores extranjeros no acompañados.

Actualmente se presta la atención inmediata en el Centro de Observación y Acogida, de carácter genérico, para atender a menores en situación de riesgo o desprotección. No obstante, se está en proceso de creación de un recurso de primera acogida especializado en la atención de urgencia a MENAs

f.4. ¿Existe un protocolo de primera acogida específico para menores extranjeros no acompañados?

Todavía no. No obstante, en estos momentos se está llevando a cabo un proceso de definición de sus características para la activación de este protocolo en el primer trimestre de 2019.

f.5. ¿Se informa al menor de cuál es su situación jurídica en base a la legislación española por el hecho de ser "menor extranjero no acompañado"?

SÍ

f.6. ¿Se informa al menor de sus derechos mientras permanece bajo la guarda/tutela de la Administración Pública?

Sí.

f.7. ¿Se realiza una entrevista al menor que permita valorar la posibilidad de que sea acreedor de protección internacional y/o víctima de trata?

Sí.

f.8. ¿Se realiza reconocimiento médico al menor cuando ingresa en el centro de protección de menores?

Sí.

f.9. ¿Se evalúa el estado socio-emocional del menor al ingreso en el centro?

Sí.

f.10. ¿Se proporciona atención o apoyo psicológico al menor al ingreso en el centro?

Sí.

f.11. ¿Cuántos menores indocumentados obtuvieron la célula de inscripción o pasaporte durante su estancia en el centro?

Ninguno.

f.12. Tiempo medio transcurrido para obtener la documentación de los menores indocumentados, desde el ingreso en el Sistema de Protección.

6 meses en aquellos que tienen la partida de nacimiento.

f.13. ¿Cuántos menores obtuvieron resolución de guarda o desamparo durante su estancia en el centro?

AÑO	Número de menores con resolución de guarda o desamparo.
2016	6
2017	24
2018	63
1º Tri.2019	13

f.14. Tiempo medio transcurrido desde la entrada en el centro y el establecimiento de la resolución de guarda o tutela.

AÑO	Tiempo medio transcurrido desde el ingreso en el Sistema hasta la obtención de la resolución de guarda o tutela.	
	Resolución de guarda	Resolución de tutela.
2016	7 días	45 días
2017	7 días	45 días
2018	7 días	45 días
1º Tri.2019	7 días	45 días

f.15. Número de menores que obtuvieron autorización de residencia durante su estancia en el centro.

3 menores.

f.16. Número de menores que obtuvieron autorización de trabajo durante su estancia en el centro

Ninguno.

f.17. Número de menores que alcanza la mayoría de edad en el centro sin obtener la documentación:

AÑO	Número de menores ingresados en el sistema que a la mayoría de edad no consiguen la documentación
2016	6
2017	13
2018	63
1º Tri.2019	13

f.18. ¿Cuántos menores consiguen la documentación tras su estancia en el Sistema de Protección?:

AÑO	Número de menores ingresados en el sistema que a la mayoría de edad consiguen la documentación
2016	0
2017	0
2018	3
1º Tri.2019	0

g Atención integral a menores extranjeros no acompañados por la Comunidad Foral de Navarra (Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia).

En todos los casos, tras el proceso de acogida y valoración, se establece un programa de intervención personalizada que incluye: 1) acogimiento residencial en piso funcional, residencia o recurso habitacional en medio comunitario; 2) Itinerario de carácter personalizado para su incorporación al Sistema educativo, que incluye: programa de alfabetización, incorporación al nivel del ciclo de educación obligatoria que corresponda, o en su caso, incorporación a los programas de iniciación profesional; 3) Incorporación a los/as mayores de 16 años a los programas de formación para el empleo; 4) En todos los casos atención terapéutica, acompañamiento social e inmersión comunitaria a través de los espacios de ocio y tiempo libre; y 5) programa de acompañamiento a la vida autónoma a los/as mayores de 18 años. Programa establecido desde el mutuo acuerdo, con una duración de hasta 3 años que incluye recurso habitacional, acompañamiento social y acceso a la garantía de ingresos mediante la concesión de la Renta Garantizada.

g.1. Indicar si la Comunidad Autónoma dispone de normativa o protocolos específicos para la atención integral a Menores Extranjeros no Acompañados.

A día de hoy la Comunidad Foral de Navarra está desarrollando normativa y protocolos específicos de atención integral a MENAs.

g.2. Organización de recursos de acogimiento residencial. Indicar en qué momento del proceso se utilizan (primera acogida, recursos de media estancia, recursos para emancipación...).

En la primera acogida: Centro de Observación y Acogida Para la intervención posterior, orientada generalmente hacia la autonomía, recursos de Acogimiento Residencial.

g.3. La guarda de menores e xtranjeros no acompañados en acogimiento familiar: ¿Existen programas específicos de acogimiento familiar de menores extranjeros no acompañados? En caso afirmativo detallar el número de menores a las que se le aplica esta medida de acogimiento, explicar y valorar su funcionamiento.

No.

g.4. Quejas abiertas de oficio o a instancia de parte derivadas de hechos que pudieran suponer vulneración del derecho a recibir atención escolar.

Ninguna.

g.5. Quejas abiertas de oficio o a instancia de parte derivadas de hechos que pudieran suponer vulneración del derecho a recibir atención sanitaria, con especial referencia a la salud mental.

Ninguna.

g.6. Problemas de convivencia surgidos en los procesos de acogida, tanto en acogimiento residencial como en acogimiento familiar. Indicar, en su caso, si se producen tanto en la convivencia interna del centro o de la familia, como si se producen en el contexto social (barrio, pueblo, escuela...). Especificar si existen medidas específicas o protocolos para estas situaciones.

En general, la sobreocupación y saturación de los recursos con MENAs supone la creación de subgrupos dentro de los recursos residenciales que generan distorsiones en la convivencia y dinámica de los centros. Por su parte, aproximadamente el 15% de los MENAs atendidos presenta alteraciones en su comportamiento que generan dificultades más graves. Respecto a los contextos sociales, las principales dificultades se encuentran en los procesos de salida, siendo compleja la búsqueda de alojamientos una vez alcanzan la mayoría de edad e inician su emancipación.

g.7. Quejas abiertas de oficio o a instancia de parte, derivadas de hechos que pudieran suponer vulneración del derecho a recibir servicios y prestaciones sociales básicas.

Ninguna.

g.8. Recursos dispuestos por las administraciones públicas (Direcciones Territoriales de consejerías) para la gestión administrativa de los procesos de tutela, guarda y regularización de menores extranjeros no acompañados.

Sin datos.

h Derecho a la información (art. 190.5 Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009).

h.1. ¿Dispone la Comunidad Autónoma, de protocolos y materiales que garanticen el derecho a la información de los MENA?

Sí.

h.2. ¿Queda constancia escrita; en los expedientes de los/as menores y/o en libro general de registro, de la información facilitada al menor?

Sí.

h.3. ¿Se han tramitado (de oficio o a instancia de parte), ante el/l Defensor/a de España o de las Comunidades Autónomas, quejas al respecto? Motivo de la queja y sentido del pronunciamiento del/ de la Defensor/a.

No.

i Derecho a ser oído y escuchado (Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia).

i.1. Describir las actuaciones que sigue la Entidad Pública, como tutora legal del menor, para hacer posible el derecho reconocido a ser oído y escuchado, en todos los procedimientos judiciales y administrativos.

Como mínimo, en todos los casos se realiza una primera entrevista de acogida y una entrevista previa al paso al recurso residencial por parte de técnicos de la Subdirección de Familia y Menores. Para aquellos menores que desconocen el idioma se cuenta con presencia de mediadores interculturales.

i.2. ¿Se han tramitado (de oficio o a instancia de parte), ante el/la Defensor/a de España o de las Comunidades Autónomas, quejas al respecto? Motivo de la queja y sentido del pronunciamiento del/la Defensor/a.

No.

j Procedimientos de repatriación de menores extranjeros no acompañados.

j.1. Número de expedientes de repatriación de MENA que han sido promovidos por la administración competente.

Ninguno.

j.2. ¿Se han tramitado (de oficio o a instancia de parte), ante el/la Defensor/a de España o de las Comunidades Autónomas, quejas al respecto? Motivo de la queja y sentido del pronunciamiento del/ de la Defensor/a.

No. En ningún caso.

k Documentación del menor y otorgamiento de autorización de residencia (art. 196 Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009).

k.1. ¿Existe un protocolo específico, en la Comunidad Autónoma, que regule el procedimiento a seguir para la obtención de documentación y tramitación de la autorización de residencia?

No. Con todos los MENAs sobre los que se asume la tutela se inicia la obtención de documentación y tramitación de autorización de residencia con la unidad de Extranjería de Policía Nacional.

k.2. ¿Existen diferencias en los procedimientos a seguir para la obtención de documentación y tramitación de la autorización de residencia entre las distintas provincias de la misma CCAA?

No ha lugar. Navarra es una comunidad uniprovincial

k.3. Número de procedimientos iniciados de autorización de residencia y resultado de los mismos.

AÑO	Número de procedimientos iniciados
2016	2
2017	15
2018	43
1º Tri.2019	6

k.4. Resultado de los procedimientos iniciados para la autorización de residencia.

AÑO	Resultados procedimientos iniciados		
	Positivo	Negativo	Sin datos.
2016	1	1	0
2017	2	0	13
2018	2	0	43
1º Tri.2019	0	0	6

k.5. ¿Se han tramitado (de oficio o a instancia de parte), ante el/la Defensor/a de España o de las Comunidades Autónomas, quejas al respecto? Motivo/s de la/s queja/s y sentido del pronunciamiento del/ de la Defensor/a.

No.

l Menores extranjeros no acompañados que alcanzan la mayoría de edad siendo titular de una autorización de residencia (art. 197 Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009).

l.1. ¿Existe un protocolo específico, en la Comunidad Autónoma, que regule el procedimiento a seguir para la tramitación de la autorización de residencia de MENA cuando alcanzan la mayoría de edad siendo titulares de una autorización de residencia?

No.

l.2. Número de procedimientos iniciados para obtener autorización residencia tras alcanzar mayoría de edad

AÑO	Número de procedimientos iniciados tras la mayoría de edad
2016	0
2017	4
2018	5
1º Tri.2019	0

l.3. Resultado de los procedimientos iniciados para la autorización tras la mayoría de edad

AÑO	Resultados procedimientos iniciados Positivo	Negativo	Sin datos.
2016	0	0	0
2017	0	0	4
2018	0	0	5
1º Tri.2019	0	0	0

l.4. ¿Se han tramitado (de oficio o a instancia de parte), ante e!/la Defensor/a de España o de las Comunidades Autónomas, quejas al respecto? Motivo/s de la/s queja/s y sentido del pronunciamiento del/ de la Defensor/a.

No.

m Menores extranjeros no acompañados que alcanzan la mayoría de edad sin ser titular de una autorización de residencia (art. 198 Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009).

m.1. ¿Existe un protocolo específico, en la Comunidad Autónoma, que regule el procedimiento a seguir para la tramitación del permiso de residencia de MENA cuando alcanzan la mayoría de edad sin ser titulares de una autorización de residencia?

No.

m.2. ¿Existen diferencias entre las distintas provincias de la misma CCAA en los procedimientos a seguir para la tramitación del permiso de residencia de MENA cuando alcanzan la mayoría de edad sin ser titulares de una autorización de residencia?

No ha lugar. Navarra es una comunidad uniprovincial.

m.3. Número de procedimientos iniciados y resultado de los mismos.

Ninguno

n Protección a menores víctimas de trata de seres humanos (Protocolo Marco de Protección de las Víctimas de Trata de Seres Humanos, suscrito en 2011 por el Ministerio de Justicia, Ministerio de Interior, Ministerio de Trabajo e Inmigración, Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Consejo General del Poder Judicial y Fiscalía General del Estado).

n.1. Número de procedimientos de protección para VTSH iniciados en la Comunidad Autónoma.

AÑO	Número de procedimientos iniciados para menores víctimas de trata
2016	0
2017	1
2018	0
1º Tri.2019	0

n.2. Sexo de los menores respecto de los que se inicia procedimiento.

AÑO	Sexo de los menores con procedimiento por víctimas de trata	
	Niños	Niñas
2016	0	0
2017	0	1
2018	0	0
1º Tri.2019	0	0

n.3. Edad de los menores respecto de los que se inicia procedimiento.

AÑO	Edad de los menores víctimas de trata	
	Menos de 15 años	Entre 15 y 18 años
2016	0	0
2017	0	1
2018	0	0
1º Tri.2019	0	0

n.4. Causas que justifican el inicio del procedimiento.

Riesgo para la integridad física de la menor.

n.5. Resolución recaída sobre el procedimiento iniciado.

Resolución de inicio.

n.6. ¿Existen plazas de acogimiento residencial destinadas específicamente a menores posibles VTSH? Especificar el número de plazas y los programas existentes en los centros habilitados.

No.

- Asilo y protección internacional a menores extranjeros no acompañados.

o.1. Número de procedimientos de asilo y protección internacional iniciados en la Comunidad Autónoma.

AÑO	Número de procedimientos de asilo iniciados en la Comunidad Autónoma
2016	0
2017	3
2018	0
1º Tri.2019	0

o.2. Sexo de los menores respecto de los que se inicia procedimiento.

AÑO	Sexo de los menores con procedimiento por víctimas de trata	
	Niños	Niñas
2016	0	0
2017	3	0
2018	0	0
1º Tri.2019	0	0

o.3. Edad de los menores respecto de los que se inicia procedimiento

AÑO	Edad de los menores víctimas de trata	
	Menos de 15 años	Entre 15 y 18 años
2016	0	0
2017	0	3
2018	0	0
1º Tri.2019	0	0

o.4. Causas que justifican el inicio del procedimiento.

Necesidad de protección.

o.5. Resolución recaída sobre el procedimiento iniciado.

Resolución de tutela por la Entidad Pública y acogimiento residencial.

o.6. ¿Existen plazas de acogimiento residencial destinadas específicamente a menores solicitantes de asilo y protección internacional? Especificar el número de plazas y los centros habilitados.

A día de hoy no existen plazas específicas de acogimiento residencial para menores solicitantes de asilo y protección internacional.

p Atención y apoyo a menores extranjeros no acompañados que dejan de estar tutelados por la Administración al alcanzar la mayoría de edad (Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia).

p.1. Describir los dispositivos de atención y apoyo de los que dispone la Comunidad Autónoma para la atención a Menores extranjeros no acompañados, tutelados por la administración, cuando alcanzan la mayoría de edad.

Se dispone de un Programa de Apoyo a Jóvenes en Proceso de Autonomía que presta apoyo a los/las jóvenes que cumplen la mayoría de edad bajo tutela o guarda de la administración. En algunos casos se prorroga la estancia de los/las jóvenes en recursos residenciales una vez alcanzada la mayoría de edad.

p.2. Quejas abiertas de oficio o a instancia de parte derivadas de falta de atención a menores extranjeros no acompañados extutelados.

Ninguna.

p.3. Número de menores extutelados.

AÑO	Número de menores extutelados
2016	0
2017	1
2018	16
1º Tri.2019	25

p.4. Número de plazas en centros residenciales para menores extutelados.

AÑO	Número de recursos habitacionales para menores extutelados
2016	0
2017	0
2018	15
1º Tri.2019	25

Tras la recepción del informe del Departamento de Derechos Sociales, nuevamente se requirió de su colaboración solicitando la siguiente información actualizada:

- Número de menores extranjeros no acompañados atendidos en 2019.

	Tramo edad				
	13-14	15-16	17-18	>18	Total
Sexo Masculino	9	30	191	49	179
Sexo Femenino	0	0	2	0	2
Total	9	30	193	49	281

- Número de menores extranjeros no acompañados acogidos en el sistema de protección en 2019.

  Los menores extranjeros no acompañado acogidos en el sistema de protección en Navarra, durante 2019 han sido 281.

- Número de medidas de protección adoptadas formalmente con los menores extranjeros no acompañados (guarda y desamparo) en 2019.

Medida	Nº de menores
Guarda	135
Desamparo	146

- Número de medidas de acogimiento adoptadas (residencial y familiar) en 2019.

Medida de acogimiento	Nº de menores
Residencial	280
Familiar	1

- Número total de plazas residenciales para menores extranjeros no acompañados.

  El número de plazas residenciales para menores extranjeros no acompañado en Navarra, durante 2019 ha sido de 236.

- Porcentaje de menores extranjeros no acompañados respecto del total de menores atendidos en el sistema de protección.

  A día de hoy hay 1.310 menores en situación de guarda provisional, acogimiento residencial, acogimiento familiar y programa de autonomía, de los cuales 257 son Menores Extranjeros no Acompañados. El impacto sobre el conjunto de menores con medida guarda, tutela o autonomía es, por tanto, del 19,6%.

Asimismo, con motivo de la presente actuación de oficio, personal del Defensor del Pueblo de Navarra visitó y mantuvo conversaciones con personal de los centros y con los menores ingresados de los siguientes recursos:

- Centro de Observación y Acogida (COA) de Ilundain, gestionado por la Fundación Ilundain-Haritz Berri.

- Chalet de Argaray, gestionado por Zakan, donde actualmente se presta el servicio de primera acogida de los MENAS.

- Piso residencial en la fase de autonomía, gestionado por la Fundación Ilundain-Haritz Berri.

Tras analizar toda la información requerida y la celebración de las XXXIV Jornada de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre la "Atención a los menores extranjeros no acompañados", esta institución, junto con el resto de Defensores del Pueblo, acordó formular a las administraciones y entidades públicas competentes en la materia una serie de recomendaciones sobre la situación de los menores extranjeros no acompañados, derivadas de las conclusiones alcanzadas en un documento de trabajo previamente elaborado.

Dichas recomendaciones fueron remitidas al Departamento de Derechos Sociales. El Departamento de Derechos Sociales remitió, remitió un informe, en el que se indicaba que aceptaba las recomendaciones formuladas.

Puede accederse al contenido de dichas recomendaciones y a la contestación recibida por el Departamento de Derechos Sociales en el epígrafe 4.3 de este capítulo.

3.2.2. Falta de profesionales de pediatría.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que 64 pediatras que prestaban servicio en diversos centros del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea denunciaban la falta de profesionales de pediatría y la sobrecarga laboral que padecían derivada de tal carencia.

De acuerdo con lo publicado, los pediatras citados consideraban que la adecuada asistencia sanitaria a la población infantil se veía comprometida por la insuficiencia de profesionales y que, a pesar de que la situación venía denunciándose desde hace tiempo, no se habían adoptado medidas eficaces para solventarla. Ello habría estado provocando que la atención a los pacientes pediátricos estuviese empeorando: masificación de las consultas, menores tiempos de atención, derivación a otras consultas...

La carencia de profesionales generaba también, a criterio de los denunciantes, una carga laboral excesiva para los pediatras, llevando a jubilaciones anticipadas, reducciones de jornada, cambios de puestos de trabajo, etcétera.

El Defensor del Pueblo de Navarra vio oportuno dirigirse al Departamento de Salud, solicitando la siguiente información:

a Su posición acerca de la problemática denunciada.

b En su caso, de las medidas que se hayan adoptado o que esté previsto adoptar al respecto, a fin de la mejora del servicio a los pacientes y de la situación de los profesionales que lo prestan.

La Consejera de Salud dio respuesta mediante un informe en el que se analizaban las causas de la problemática objeto de actuación y se exponía que la falta de médicos con la especialidad de pediatría es una situación que está afectando al conjunto de las Comunidades Autónomas.

Para intentar dar solución a la falta de pediatras, el Departamento de Salud informó que había adoptado las siguientes medidas:

1 Máxima Oferta Pública de Empleo: El Departamento de Salud consideraba que la mejor medida para solucionar la situación que se está dando en la actualidad en Navarra es aprobar anualmente la Oferta de Empleo Público con el mayor número de plazas posibles, con el fin de atraer y retener a los escasos especialistas disponibles, mediante la oferta de plazas en propiedad.

2 No exigencia de dedicación exclusiva: Para paliar el déficit de especialistas, desde enero de 2018, se permite que el personal médico pueda optar por ser contratado en régimen de dedicación no exclusiva. Esta era una cuestión que limitaba las posibilidades de contratación de profesionales que no querían estar dedicados a prestar servicios en el SNS-O en régimen de exclusividad, sin poder compatibilizarlos con una actividad en el sector privado.

3 Campaña de captación de profesionales médicos: En 2018 se inició una campaña de captación de profesionales médicos, para las especialidades de Pediatría, Traumatología, Anestesia, Radiodiagnóstico, Medicina de Familia, Dermatología, Rehabilitación y Anatomía Patológica.

4 Prórroga de la edad de jubilación: Con carácter excepcional, se ha venido autorizando la prolongación de la edad de jubilación a los facultativos que lo soliciten por no haber aspirantes disponibles en las listas de contratación.

5 Recurso a otros especialistas para atender la falta de pediatras: Se trata de fomentar que haya médicos de atención primaria disponibles para su contratación, que estén dispuestos a ejercer funciones de pediatra, siempre que estén capacitados para llevarlas a cabo.

6 Actuaciones ante el Ministerio de Sanidad: Se ha propuesto la constitución de un Grupo de Trabajo para la adopción de medidas para paliar el déficit de especialistas que existe en todo el Estado.

7 Duplicar las plazas MIR: Se ha logrado la acreditación de una nueva Unidad Docente Multiprofesional de Pediatría, y que, de manera excepcional, se haya ampliado el número de plazas acreditadas.

8 Otras medidas: Se ha procedido a la conversión de contratos estructurales de larga duración en vacantes, y se han ofertado contratos de más larga duración.

9 Negociaciones: Se constituyó la Mesa para la mejora de la Atención Pediátrica de Atención primaria, con participación de los colegios de Médicos y de Enfermería, de representantes de Asociación de Pediatras Extrahospitalarios (ANPE), de las Asociaciones de enfermería pediátrica (AEPAN) y Asociación de Enfermería Comunitaria. Tras diversas reuniones el Departamento de Salud formuló a la Mesa la "Propuesta de Mejora de la Atención Pediátrica en Navarra".

10 Nueva estrategia de atención primaria: Recientemente, el Gobierno de Navarra ha aprobado la nueva Estrategia de Atención Primaria y Comunitaria (APyC) 2019-2022 de Navarra. En dicha Estrategia se contemplan diversas medidas relacionadas con la presente actuación, que son resumidas en el informe remitido por el Departamento de Salud.

El Defensor del Pueblo de Navarra, aun comprendiendo las dificultades que refería el informe remitido y valorando las medidas generales a que aludía el Departamento de Salud en el mismo, apreciaba que, efectivamente, se ha producido una minoración en los recursos personales afectos al servicio de pediatría en determinadas zonas de Navarra, siendo este un problema que afecta al conjunto del Estado.

El Defensor del Pueblo de Navarra recordó que 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, recoge, entre los principios generales sobre los que se sustentan los derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, el de equidad en el acceso al conjunto de los servicios y profesionales sanitarios disponibles (artículo 3.1). Dicha ley foral, en su artículo 5.1, reconoce el derecho de la persona usuaria del sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra a una atención sanitaria integral y continuada entre los distintos niveles asistenciales en condiciones de igualdad efectiva.

Los principios de equidad e igualdad en el acceso a los servicios sanitarios pueden demandar la adopción de determinadas medidas específicas en algunas zonas de Navarra que, por sus especiales características, se encuentren desfavorecidas en el acceso a los servicios públicos. En esta línea, en el preámbulo de la Ley Foral de Zonificación Sanitaria de Navarra, se expone:

Por otra parte, se establecen diversas Zonas Básicas de Especial Actuación en atención a determinadas circunstancias de dispersión, aislamiento e inaccesibilidad, situación fronteriza o especialmente deprimida, que hagan particularmente difícil la constitución o el funcionamiento de un equipo de atención primaria. Esta consideración de Zonas de Especial Actuación permitirá prestarles especiales y mayores apoyos y recursos, de modo que el sistema sanitario alcance en dichas zonas un nivel de calidad similar a las restantes zonas básicas.

Asimismo, resulta preciso tener en cuenta que el colectivo de los menores de edad tiene la consideración de colectivo especialmente vulnerable al que resulta preciso prestar una atención más específica. A tal efecto, el artículo 20.1 de la referida Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, dispone que: "La administración sanitaria velará de forma especial por los derechos relativos a la salud de los menores, de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia de la Comunidad Foral de Navarra, y demás normativa aplicable".

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno formular la siguiente recomendación:

> "Recomendar al Departamento de Salud que continúe adoptando medidas para mejorar de forma efectiva la cobertura pediátrica existente en la Comunidad Foral de Navarra".

El Consejero de Salud remitió un escrito informando que aceptaba la recomendación formulada, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

3.2.3. Inobservancia por la Agencia Estatal de Administración Tributaria de la cooficialidad lingüística.

Administración: Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Materia: Euskera.

Resultado: Colaboración con el Defensor del Pueblo de España.

El Defensor del Pueblo de España remitió un escrito al Defensor del Pueblo de Navarra, en relación a una actuación de oficio que estaba llevando a cabo sobre la persistencia de casos de inobservancia de la cooficialidad lingüística por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT). En concreto, el Defensor del Pueblo de España remitió el siguiente escrito:

> "*1. La AEAT ha informado lo siguiente a las consideraciones de partida hechas por esta institución:*
>
> *Considera que el Defensor del Pueblo parece indicar un incumplimiento generalizado en las actuaciones de la Agencia, pero que lo cierto es que centra su crítica en argumentos que la Agencia dio en respuesta a dos problemas concretos [en sendas quejas individuales]: traducción del manual de renta y de los modelos de declaraciones. El Defensor del Pueblo extrapola esos argumentos concretos a toda la actuación de la Agencia Tributaria en materia lingüística, por lo que en primer lugar considera la AEAT oportuno poner de relieve las múltiples actuaciones*

que a día de hoy son llevadas a cabo en las lenguas cooficiales, tanto en el curso de los procedimientos tributarios con la estricta observancia de lo previsto en el artículo 15 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, como en señales, folletos y carteles, atención telefónica, servicio de información y asistencia de las oficinas, sede electrónica y portal de la Agencia Tributaria.

Respecto a la disponibilidad del manual de renta en catalán [una de las actuaciones concretas realizadas por esta institución], dice la Agencia que informó al Defensor del Pueblo de su disponibilidad, si bien recibió la siguiente recomendación: "Reducir, hasta eliminarlo, el lapso de tiempo entre lo disponibilidad de lo documentación de asistencia tributaria en las lenguas cooficiales y la disponibilidad en castellano, acometiendo las traducciones enseguida y sin esperar a ultimar la versión original, sin perjuicio de las revisiones finales, de conjunto y sistemáticas que sean precisas para garantizar la coherencia y exactitud; y difundir información suficiente sobre los posibles desajustes en las fechas en que las versiones vayan o encontrarse disponibles."

A la recomendación la Agencia Tributaria dice que dio contestación el 14 de junio de 2018 exponiendo el proceso de elaboración del manual de renta y las razones que explican el desfase temporal entre la disponibilidad en castellano y en las lenguas cooficiales. Concluía señalando que mantener los estándares de calidad que garantiza actualmente el manual dificulta acortar los tiempos, pero no obstante la Agencia Tributaria se compromete a tener en cuenta la recomendación para las sucesivas campañas.

Respecto de la traducción de modelos, prosigue, en diversos informes el Defensor del Pueblo ha señalado que los avances en cuanto a las formas de presentación de los modelos, con la desaparición del papel preimpreso pasando a formulario electrónico (ORDEN HAP/2194/2013, de 22 de noviembre), ha determinado la necesidad de reprogramar los trabajos de traducción. En cuanto a la traducción de los trámites de la Sede Electrónica la AEAT dice que informó en otras ocasiones anteriores de que la solución para la traducción a los idiomas cooficiales pasaba por sacar a concurso público la provisión de una plataforma de traducción automática y dinámica integrada en el sistema informático de la Agencia Tributaria para la traducción de todos los procedimientos y trámites de la Sede Electrónica, de una forma gradual, puesto que será necesario su ajuste en las aplicaciones informáticas. El objetivo es lograr su implantación y operatividad a principios de 2019, con su extensión progresiva a todos los procedimientos, aunque las fechas son susceptibles de variación en atención a los resultados que se vayan obteniendo.

La Agencia se reafirma en que esta será la solución mediante la cual se conseguirá que todos los formularios electrónicos estén disponibles en el idioma cooficial elegido por los ciudadanos al acceder a la Sede Electrónica. A estos efectos está desarrollando ahora un proyecto piloto para la integración de una plataforma de traducción automática a los idiomas cooficiales de los formularios dinámicos correspondientes a los trámites del procedimiento de IVA: G414, "Modelo 303. Autoliquidación". Si los resultados del proyecto piloto son satisfactorios, el siguiente paso será convocar un concurso público para la selección y adjudicación de la plataforma definitiva de traducción automática de los formularios electrónicos de todos los trámites de la Sede Electrónica, con el objetivo de que a principios de 2019 pueda estar operativa la plataforma.

A la Agencia Tributaria le conviene aclarar que la traducción de los formularios electrónicos de los trámites de la Sede Electrónica no es posible llevarla a cabo mediante la dotación de medios personales, por muy numerosos o cualificados que sean, ya que los formularios son generados y visualizados en la web a través de aplicaciones informáticas, por lo que la solución solamente puede darse a través de medidas técnicas.

Como consideración final, le es preciso poner de manifiesto que la Agencia Tributaria no traduce sus

contenidos al euskera, dado que el País Vasco no forma parte del territorio fiscal común.

2. Visto lo cual por el Defensor del Pueblo, esta institución observa, y así se ha manifestado a la AEAT, que la Agencia Tributaria persiste en su concepción del uso de las lenguas cooficiales como una cuestión en donde el problema eminente es de "traducción", que ha de ser atendido "a través de aplicaciones informáticas", y se reafirma la AEAT en que la solución se alcanzará por la vía de los "formularios electrónicos". La traducción se obtendrá "de una forma gradual" y para la recomendación sobre la disponibilidad del manual de renta se compromete a "tenerla en cuenta". En fin, considera la AEAT que como el País Vasco no forma parte del territorio fiscal común, entonces la Agencia Tributaria no traduce sus contenidos al euskera, sin considerar que el uso del euskera por los contribuyentes puede muy bien venir exigido para el cumplimiento de obligaciones fiscales o para el ejercicio de facultades (por ejemplo impugnaciones) que han de cumplirse o que pueden ejercitarse no conforme a los criterios de territorialidad (por ejemplo los tributos de carácter personal que se exigen conforme al criterio de residencia).

Ya con anterioridad esta institución había manifestado a la AEAT que la cooficialidad lingüística no es una opción administrativa, que la Agencia Tributaria esta apoderada para establecer o modular su aplicación en el tiempo pero que el uso de la lengua cooficial es un derecho ciudadano, es decir una sujeción para la Administración; derecho y sujeción que no pueden depender de decisiones de técnica administrativa tales como la desaparición del papel preimpreso, en las que puede admitirse no más que un margen de discrecionalidad administrativa.

El uso de las lenguas cooficiales no es objeto de un derecho excepcional, ni como hecho puede aceptarse que sea tratado como anormal. No puede aceptarse la persistencia durante años de situaciones que expresan que el uso de las lenguas cooficiales no es normal, habitual, fluido y sin dificultades mayores. No cabe aceptar que este uso, aceptado como un derecho fundamental, se vea dificultado por, por ejemplo, "trabajos de traducción".

No es, o no es solamente, una cuestión de "comprensión" de los contenidos; en efecto, en contados casos se trataría de dificultades de ese tipo, en donde por ejemplo, una persona no entendiese el castellano, además de que la Constitución establezca el deber de conocerlo. El uso de las lenguas cooficiales va más allá, incluso, trasciende su carácter cultural, merecedor además no de un mero respeto y protección, sino de un "especial" respeto y protección (artículo 3 de la Constitución). El uso de las lenguas cooficiales alcanza a la dignidad de las personas: la elección por un contribuyente de una lengua cooficial tiene relación directa con los derechos fundamentales y con el libre desarrollo de la personalidad. Y resulta que la dignidad, los derechos fundamentales y el libre desarrollo de la personalidad son nada menos que fundamento del orden político y de la paz social (artículo 10).

El Defensor del Pueblo ha dejado sentado desde el principio que no puede no valorarse el esfuerzo hecho hasta ahora (actuaciones que a día de hoy son en las lenguas cooficiales, en procedimientos tributarios, señales, folletos y carteles, atención telefónica, servicio de información y asistencia en las oficinas, sede electrónica y portal de la Agencia Tributaria). Pero de otro lado no es exacto que esta institución haya indicado que existe un incumplimiento generalizado en las actuaciones de la Agencia, aunque tampoco lo es que el Defensor del Pueblo haya extrapolado argumentos concretos a toda la actuación de la Agencia tributaria en materia lingüística. Ocurre más bien lo siguiente: no es solo que sigan recibiéndose quejas por incumplimientos de la Agencia, sino que el informe recibido de la AEAT viene a confirmar la señalada concepción sobre el uso de las lenguas cooficiales, es decir como un problema de traducción, eminentemente informático y electrónico, cuya solución solo se obtendrá gradualmente. Tras varias décadas de vigencia de las obligaciones correspondientes al derecho de uso de las lenguas cooficiales".

El Defensor del Pueblo de España finalizaba su escrito solicitando la colaboración y el parecer al respecto del Defensor del Pueblo de Navarra, de Ararteko, del Síndic de Greuges de Catalunya, la Valedora do Pobo y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

El Defensor del Pueblo de Navarra remitió un escrito al Defensor del Pueblo de España comunicándole su plena conformidad con sus consideraciones acerca de este asunto, y en especial, las siguientes, ante lo acertado de su exposición:

a "*El uso de las lenguas cooficiales no es objeto de un derecho excepcional, ni como hecho puede aceptarse que sea tratado como anormal. No puede aceptarse la persistencia durante años de situaciones que expresan que el uso de las lenguas cooficiales no es normal, habitual, fluido y sin dificultades mayores. No cabe aceptar que este uso, aceptado como un derecho fundamental, se vea dificultado por, por ejemplo "trabajos de traducción".*

b *No es, o no es solamente, una cuestión de "comprensión" de los contenidos; en efecto, en contados casos se trataría de dificultades de ese tipo, en donde por ejemplo una persona no entendiese el castellano, además de que la Constitución establezca el deber de conocerlo. El uso de las lenguas cooficiales va más allá incluso trasciende su carácter cultural, merecedor además no de un mero respeto y protección, sino de un "especial" respeto y protección (artículo 3 de la Constitución). El uso de las lenguas cooficiales alcanza a la dignidad de las personas; la elección de un contribuyente de una lengua cooficial tiene relación directa con los derechos fundamentales y con el libre desarrollo de la personalidad. Y resulta que la dignidad, los derechos constitucionales y el libre desarrollo de la personalidad son nada menos que fundamento de orden político y de la paz social (artículo 10).*

c *El informe recibido de la AEAT viene a confirmar la señalada concepción sobre el uso de las lenguas cooficiales, es decir como un problema de traducción, eminentemente informático y electrónico, cuya solución solo se obtendrá gradualmente, tras varias décadas de vigencia de las obligaciones correspondientes al derecho de uso de las lenguas cooficiales*".

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra informó al Defensor del Pueblo de España que un asesor de esta institución había acudido a las oficinas de la Delegación Especial de Navarra de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, sitas en la calle Yanguas y Miranda 31, de Pamplona-Iruña, y a título de mero ciudadano (sin invocar su condición de personal del Defensor del Pueblo de Navarra, por tratarse de una Administración del Estado), pudo observar que:

- Los carteles de señalización de la oficina, en la parte que resulta accesible al público en primera instancia, se encontraban redactados en castellano y euskera, si bien esta lengua aparecía en los carteles exteriores de la fachada del edifico en tamaño menor y con menos intensidad en la impresión o sólo en castellano en el caso de la información del horario de atención al público.

- Formulada consulta sobre si un contribuyente podría ser atendido oralmente en euskera, un empleado respondió que "el contribuyente tiene derecho a ello". No obstante, para la materialización de este derecho, se le indicó que "previo aviso, se intentaría buscar una persona de la oficina que le atendiera en esta lengua".

- No fue posible comprobar en qué idioma se encontraban redactados los impresos que facilita la Agencia a los ciudadanos, al no observarse ningún ejemplar a disposición del público.

Con posterioridad, el Defensor del Pueblo de España, informó a esta institución que había dirigido a la Agencia Estatal de Administración Tributaria las siguientes recomendaciones:

1 "*Incluir en su portal web el euskera junto a las demás lenguas (castellano, català, galego, valencià, english), con las necesarias menciones en su sección sobre "Política lingüística" y en las correspondientes traducciones automáticas.*

2 *Modificar la política lingüística de la Agencia Tributaria, de modo que:*

a *Se revisen previa y sistemáticamente los posibles errores en los contenidos del sitio web escritos originalmente en castellano por el uso de software de traducción automática.*

b *Sea considerado "texto oficial de esta página web" la versión en castellano sólo en los territorios sin lengua cooficial, de modo que en los demás sean considerados textos cooficiales las versiones en euskera, catalán, gallego y valenciano.*

c *Sea efectiva y en todos los niveles (oral y escrito), en cualquier caso, la garantía de los contribuyentes de poder utilizar la lengua que sea cooficial en su respectiva comunidad autónoma.*

d *En la traducción de las disposiciones normativas, no solo se incorporen las publicadas traducidas a la lengua cooficial en diarios oficiales, sino también todas las demás disposiciones aplicables en esos territorios, eventualmente mediante la cooperación de las propias comunidades autónomas.*

e *En la información técnica sobre la selección de idioma, cuando se trate de servicios personalizados se indique que serán ofrecidos en el idioma preferente del usuario siempre, salvo información actualizada de las causas por que se ofrece solo en castellano con indicación del momento previsto en que estará disponible en el idioma preferente del usuario.*

3. Implantar un plan o programa de mayor alcance que el de las medidas actuales, con que garantizar que los contribuyentes puedan usar la lengua cooficial, conforme a un planeamiento general, diseñado e implantado con participación de las comunidades autónomas y previa consulta pública a personas y organizaciones representativas cuya actividad guarde relación directa con el asunto, conforme al artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas."

Con posterioridad, el Defensor del Pueblo de Navarra recibió un escrito del Defensor del Pueblo de España en el que le comunicaba que, en respuesta a las recomendaciones formuladas, la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) había manifestado lo siguiente:

Sobre la primera de las recomendaciones "incluir en el portal web el euskera, junto a las demás lenguas (Castellano, Catalá, Galego, Valenciá, English), con las necesarias menciones en su sección sobre 'Politica Lingüística' y en las correspondientes traducciones automáticas", considera la AEAT que la traducción al euskera puede ser necesaria en algunos ámbitos de la actividad administrativa de la Agencia. No obstante, el contrato para la traducción automática de las páginas del portal de internet se publicó en el BOE el pasado 6 de abril, y no prevé la traducción al euskera. Hasta ahora, ha mantenido la posición de no traducir al euskera argumentando que País Vasco y Navarra no forman parte del territorio fiscal común.

En cuanto a la segunda recomendación, sobre modificar la política lingüística de la Agencia Tributaria:

a "Se revisen previa y sistemáticamente los posibles errores en los contenidos del sitio web escritos originalmente en castellano por el uso de software de traducción automática". Dice la AEAT que la traducción automática no se revisa ya que su nivel de calidad está certificado en un porcentaje elevado en las lenguas cooficiales. La revisión de estas traducciones supondría no solo un elevado coste económico, sino también ocasionaría un desfase temporal en la puesta a disposición de contenidos a las diferentes lenguas cooficiales. Hasta la fecha, muchas de las quejas como las de la traducción de los manuales de los principales impuestos, se producen por dicho desfase temporal.

b "Sea considerado texto oficial de esta página web la versión en castellano solo en los territorios sin lengua oficial, de modo que en los demás sean

considerados textos cooficiales las versiones en euskera, catalán, gallego y valenciano". En primer lugar, cabe a la AEAT señalar que la página web es única. Cita y trascribe el artículo 15.1 de la Ley 39/2015, de acuerdo con el cual la atención en lenguas cooficiales responde a una elección expresa del interesado; es el castellano la lengua de uso habitual por la Administración General del Estado. Si se considera como "oficial" la versión traducida de la página web a la respectiva lengua cooficial se estaría incumpliendo la Ley 39/2015 y limitando los derechos de los contribuyentes de la Comunidad Autónoma que prefieran utilizar el castellano como lengua de comunicación general tal y como se prevé en la citada Ley. En cualquier caso, el nivel de calidad de la traducción y la exigencia de precisión por razón de una materia tan sensible como la tributaria no permitirían hacer tal declaración, con el sistema de traducción automática actualmente contratado.

c "Sea efectivo y en todos los niveles [oral y escrito), en cualquier caso, la garantía de los contribuyentes de poder utilizar la lengua que sea cooficial en su respectiva Comunidad Autónoma". La línea de actuación de la Agencia, basada en hacer efectiva la comunicación en su respectiva lengua cooficial a toda persona que así lo desee, se mantiene y profundiza, tal y como se pone de manifiesto con todas las actuaciones realizadas y dadas las posibilidades ofrecidas por los avances tecnológicos.

d "En la traducción de las disposiciones normativas, no solo se incorporen las publicadas traducidos a la lengua cooficial en diarios oficiales, sino también todas las demás disposiciones aplicables en esos territorios, eventualmente mediante la cooperación de las propias Comunidades Autónomas". La Agencia Tributaria dice que no es responsable de la traducción de los textos normativos, es tarea competencia del BOE y del resto de diarios oficiales. Por seguridad jurídica la Agencia Tributaria difunde la normativa publicada por dichos boletines y diarios oficiales, siendo estos responsables de la publicación y traducción de las normas. Puesta en contacto con el BOE, informa a la AEAT de que su política lingüística consiste en la traducción de las disposiciones generales, en virtud de convenios de colaboración con Comunidades Autónomas que disponen de lengua cooficial.

e "En la información técnica sobre la selección de idioma, cuando se trate de servicios personalizados, se indique que serán ofrecidos en el idioma preferente del usuario siempre, salvo información actualizada de las causas por que se ofrece solo en castellano con indicación del momento previsto en que estará disponible en el idioma preferente del usuario". Responde la AEAT que se está llevando a cabo un proyecto piloto para la traducción general de la Sede Electrónica. Se está empezando por el modelo 303 y se terminará implantando de forma general dando cumplimiento a las recomendaciones del Defensor del Pueblo.

Por último, sobre la tercera recomendación "Implantar un plan o programa de mayor alcance que el de las medidas actuales con que garantizar que los contribuyentes puedan usar la lengua cooficial, conforme a un planteamiento general, diseñado e implantado con participación de las Comunidades Autónomas y previa consulto público a personas y organizaciones representativos cuya actividad guarde relación directa con el asunto, conforme al artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas". Responde la AEAT que para ello podría articularse un plan de colaboración con las Comunidades Autónomas a través de las Delegaciones Especiales en cuyo ámbito haya lengua cooficial, relativo a normas de especial relevancia que se acordaran en el marco de las disposiciones presupuestarias.

Visto lo cual, el Defensor del Pueblo de España manifestó a la AEAT lo siguiente:

"Aunque la AEAT no es siempre precisa en su respuesta, puede deducirse de modo general que las Recomendaciones son rechazadas, mediante argumentos que esta institución no puede compartir ni tener por bastantes para fundar la no aceptación. Sólo cabría exceptuar de esta conclusión, y no sin serias reservas, las Recomendaciones 2.e) y 3, interpretando respectivamente:

- que el proyecto piloto para la traducción general de la Sede Electrónica atiende a indicar al usuario que el servicio será ofrecido en el idioma preferido, etcétera;

- que el potencial plan de colaboración con las Comunidades Autónomas a través de las Delegaciones Especiales atiende la propuesta de implantar un plan o programa de mayor alcance que el de las medidas actuales.

Sobre las demás, el Defensor del Pueblo no encuentra que la Recomendación 1 pueda rechazarse porque siendo la traducción al euskera posiblemente necesaria en algunos ámbitos de la actividad administrativa de la Agencia, sin embargo el contrato para la traducción automática de las páginas del portal de internet ya está publicado en el BOE en abril y no prevé la traducción; ni porque hasta ahora la AEAT haya mantenido "la posición de no traducir al euskera argumentando que País Vasco y Navarra no forman parte del territorio fiscal común". Ni un contrato ni una 'posición institucional' son medios aptos para justificar no actuar como imponen la Constitución, los Estatutos de Autonomía y las leyes.

Tampoco pueden considerarse aptos los argumentos aducidos para fundar la negativa de la AEAT a aceptar las Recomendaciones 2, sobre modificar la política lingüística de la Agencia Tributaria:

A la recomendación 2.a de revisar contenidos se responde que no se revisan porque su nivel de calidad está certificado, en un porcentaje "elevado", y porque acarrearía un también "elevado" coste económico y un desfase temporal en la puesta a disposición de contenidos, desfase además ya existente; estos argumentos son indeterminados.

A la recomendación 2.b responde la AEAT con el apartado 1 del artículo 15 Ley 39/2015, que por el contrario no parece aplicable sino a los "procedimientos" y no parece tener relación con la validez de los textos; el Defensor del Pueblo no encuentra cómo el considerar oficial la versión traducida de la página web a la respectiva lengua cooficial "incumpliría" la Ley 39/2015 ni cómo ello "limitaría" los derechos de los contribuyentes que prefieren utilizar el castellano; además, la finalidad de la recomendación es precisamente atender a la exigencia de precisión por razón de una materia tan sensible como la tributaria, justamente al revés de lo razonado por la AEAT.

El rechazo a la recomendación 2.r es igualmente no aceptable, pues es evidente y manifiesto que la línea de actuación de la Agencia no está basada en hacer efectiva la comunicación en lenguas cooficiales, sino en mantener y profundizar una línea o líneas de actuación que la AEAT basada en la traducción, en los sistemas automáticos y en los avances tecnológicos, en la contratación y en et gasto; y esto se pone de manifiesto en las presentes actuaciones.

La recomendación 2.d no puede rechazarse a juicio del Defensor del Pueblo porque la Agencia Tributaria no sea "responsable de la traducción de los textos normativos"; una cosa es la tarea material de traducir y otra la competencia de fomentar el cumplimiento por los ciudadanos de sus obligaciones fiscales prestándoles información y asistencia, una función que impone a la AEAT vigilar, controlar o supervisar las traducciones, promover -en este caso ante el BOE- las mejoras precisas, etcétera".

El Defensor del Pueblo de España, finalizaba su escrito, solicitando la colaboración del Defensor del Pueblo de Navarra por si consideraba oportuno formular alguna observación.

El Defensor del Pueblo de Navarra comunicó al Defensor del Pueblo de España que compartía plenamente sus consideraciones acerca de este asunto. Asimismo, le indicó, que aun siendo cierto que la Comunidad Foral de Navarra no forma parte del territorio fiscal común, la AEAT también despliega competencias en Navarra, dentro de las previsiones contenidas en la Ley 28/1990, de 26 de diciembre, por la que se aprueba el Convenio Económico entre el Estado y la Comunidad Foral de Navarra, pudiendo relacionarse con ella ciudadanos con derecho a usar la lengua oficial de su elección en parte del territorio.

El artículo 34.1.d) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, reconoce el derecho a los obligados tributarios a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico. En sentido similar

se expresa el artículo 15 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que el derecho de los ciudadanos a ser atendidos en la lengua oficial que elijan debe ser garantizado también por la AEAT en Navarra, con independencia de que la Comunidad Foral de Navarra "no forme parte del territorio fiscal común", ya que sus ciudadanos pueden relacionarse con ella dentro del marco establecido por el Convenio Económico.

A fecha de cierre de este informe, no se había recibido más información al respecto.

3.2.4. Listas de espera en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de los datos relacionados con las listas de espera quirúrgicas y de primera consulta de especialista.

Se destacaba en prensa que 646 personas llevarían más de seis meses esperando una operación, lo que incumpliría el tiempo máximo de espera previsto en la Ley Foral de Garantías de Tiempo de Espera. Estos últimos datos supondrían un empeoramiento respecto al mismo mes del año anterior. Por lo que, a la vista de dichos datos, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Departamento de Salud, solicitando la siguiente información:

a Información sobre el estado actual de las listas de espera, quirúrgicas y de primera consulta de asistencia (Datos desglosados por centros, especialidades, tiempos de espera y, en su caso, demás variables tenidas en cuenta por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para la organización de la información de las esperas.)

b En relación con la anterior información, número de casos en que ya se han superado los plazos máximos que prevé la legislación de aplicación en la materia.

c En referencia a los casos en que se hayan superados los plazos máximos o esté previsto que no puedan cumplirse, en cuántos casos se ha informado a los pacientes y se les ha ofrecido una alternativa de atención (artículo 4.2 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio).

d Requerimientos de atención preferente recibidos por superación de plazos máximos (artículo 5.2 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio), desde el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2018, y tiempo que se tardó en dispensar la atención reclamada.

e Medidas que el Departamento de Salud esté adoptando o tiene previsto adoptar para reducir las esperas.

f Otra información que se considere de interés respecto a la problemática suscitada.

El Departamento de Salud remitió unas tablas con los datos solicitados en los apartados a) y b), y manifestó que no trasladaba los datos solicitados en los apartados c) y d) por no disponer de los mismos.

Respecto de las medidas que estaba adoptando o tenía previsto adoptar, el Departamento de Salud manifestó lo siguiente:

a *"Se adjunta como Anexo III el plan de listas de esperas de inicio de legislatura.*

b En relación a este punto le remitimos las medidas que ha adoptado el Complejo Hospitalario de Navarra para intentar atajar el número de personas fuera de Ley de Garantías en lista de espera quirúrgica, trasladarte a septiembre de 2015 cuando lle-

gué de Subdirector, el 14% de las personas en lista de espera quirúrgica estructural estaban fuera de la LG; es decir, de un total de 8.017 personas, 1.120 estaban fuera de LG.

Lo primero que se hizo fue hacer un diagnóstico de situación:

- *Los pacientes con prioridad 1 (principalmente pacientes neoplásicos) eran operados en su práctica totalidad dentro de los 30 días de inclusión en lista de espera. El problema se centraba en procedimientos con una LG de 120 o 180 días, principalmente en los servicios de Cirugía Plástica, Pared Compleja y Cirugía Pediátrica.*

- *Existía un desajuste de número de sesiones quirúrgicas asignadas a adultos y asignadas a niños, con una distribución aproximada de 38 sesiones quirúrgicas diarias para los adultos, 2 para niños, siendo la lista de espera de adultos en torno a 7.000 pacientes y niños de 1.000 pacientes. Por esta desproporción, era más difícil tomar medidas para intervenir en los plazos exigibles a la población infantil.*

- *Detectamos problemas de codificación que dificultaba la gestión adecuada de los pacientes en lista de espera, principalmente centrado en el servicio de Cirugía Pediátrica donde la práctica totalidad de los pacientes eran codificados como "otras enfermedades del bazo" y eran codificados para el tratamiento como "corrección de talangiectasias".*

- *Existía un desconocimiento tanto de facultativos como de personas que realizan la programación quirúrgica de los conceptos mínimos de incidencias de programación quirúrgica recogidas en la Ley Foral 14/2008 de 2 de julio. Por ejemplo, un número no desdeñable de pacientes debieran haber perdido el derecho a LG según la LF 14/2018 y se mantenían en lista de espera por no haber hecho una adecuada gestión de las incidencias de programación quirúrgica.*

Este es el bosquejo de los principales problemas que encontramos y lo que hemos hecho en estos cuatro años ha sido:

- *Quincenalmente hemos facilitado a los Jefes de Servicio un listado actualizado y ordenado por secciones y facultativo y por días fuera de LG para facilitar la programación quirúrgica;*

- *Hemos incrementado el número de quirófanos asignados al mundo infantil pasando de 40 sesiones quirúrgicas programadas mensuales a 56 quirúrgicas mensuales de forma progresiva, de cara a facilitar el acceso de niños al quirófano.*

Cambiamos el Jefe del Servicio de Cirugía Pediátrica, el 9/10/2016 en un momento en su LEQ era de 252 de 528 niños fuera de LG, es decir, un porcentaje de 47,72% cuando el porcentaje global de pacientes fuera de LG en el CHN era en aquel momento del 16% (la peor lista de espera quirúrgica del CHN). El impacto de esa decisión organizativa se validó ya que sólo 8 meses más tarde, la lista estructural de Cirugía Pediátrica era 273 pacientes, 24 de ellos fuera de LG (8,79%). El último dato oficial, con fecha 14/4/2019, es de 0% de pacientes fuera de LG (0 de 155).

- *Desde el 2016 desarrollamos con los Sistemas de Información la creación de un programa PROKIRUR que facilite la programación quirúrgica. Es un programa pionero a nivel estatal por su nivel de integración con la Historia Clínica Informatizada y con los programas de gestión administrativa. Dicho programa PROKIRUR, actualmente con una implantación prácticamente completa a nivel del SNS-O, permite a los profesionales disponer de un listado actualizado diario de los pacientes con un registro veraz de las incidencias de programación que facilita la toma de decisiones y una programación que mejora la situación de los pacientes fuera de LG. Actualmente seguimos mejorando dicho programa, que entre otros, ha permitido unificar la codificación en el SNS-O para una mejor gestión de la LEQ.*

- *Desde septiembre de 2018 se envía a los servicios una información mensual en formato tableau en que se incide en aquellos pacientes fuera de LG en el que se facilita la gestión con la visualización diferenciada con criterios de actividad programada, sublistados por secciones de servicios quirúrgicos...*

- *Hemos realizado reuniones mensuales con los responsables de programación de los servicios quirúrgicos con mayores problemas en la gestión adecuada de las LEQ, para apoyarles en las labores de gestión, muchas veces alejadas de la vivencia clínica de los profesionales.*

- *Durante 2018 y 2019 hemos realizado una serie de jornadas formativas con personal de enfermería, personal auxiliar y administrativo enfocadas en la correcta inclusión de las incidencias de programación quirúrgica según la LF 14/2008 de 2 de julio de garantías de espera en Atención Especializada.*

- *Se ha realizado además un grupo de trabajo común para todo Osasunbidea para reevaluar la normativa de incidencias de programación quirúrgica para en aquellos aspectos que no estuvieran claramente bien definidos. Se han tomado al respecto diversas medidas que han sido trasmitidas tanto a las unidades de programación como a la propia herramienta PROKIRUR de gestión de lista de espera.*

Todas estas medidas han sido tomadas no de forma secuencial, sino que han formado parte de un planteamiento global para intentar atajar el importante número de personas fuera de LG y que han sido determinantes junto con la realización de actividades extraordinarias para que las personas fuera de LG a fecha 31/03/2019 sea del 5,37% (369 personas de 6.863), con una mejora global que consideramos insuficiente, y que nos sirve de acicate para seguir implementando medidas para mejorar la programación quirúrgica".

El Defensor del Pueblo de Navarra manifestó al Departamento de Salud que el elemento temporal es un ingrediente esencial del derecho a la protección de la salud, cuya naturaleza prestacional demanda a los poderes públicos que organicen y tutelen la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios (artículo 43 de la Constitución). Tras hacer referencia a la normativa de aplicación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó lo siguiente:

a La ley establece cuáles son los tiempos máximos de espera para la atención sanitaria, como ingrediente del derecho constitucional a la salud.

b En relación con esos tiempos máximos, la ley contempla que, si se prevé que el paciente no va a poder a ser asistido dentro de los plazos fijados, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea debe informarle de tal extremo y ofertarle, al efecto de cumplir con los tiempos máximos establecidos, otros centros del sistema sanitario público de Navarra o, en su defecto, de manera subsidiaria, otros centros concertados con el sistema sanitario público. Se está, por lo tanto, ante un mecanismo de garantía preventivo, pues se pretende procurar la atención sin necesidad de que venza el plazo máximo.

c En paralelo con el anterior precepto, se faculta al paciente para requerir al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea la atención sanitaria preferente y urgente, en el caso de que se superen los tiempos de espera establecidos. Formulado el requerimiento, la Administración estará obligada a procurar inmediatamente la atención sanitaria, del modo antes citado (en otro centro de la red pública o, en su defecto, en un centro concertado). Se está, en consecuencia, ante un mecanismo de garantía reactivo, pues se contempla la posibilidad de una reclamación de atención urgente para los casos en que ya se haya superado el plazo legal.

Esta institución, aun valorando positivamente las estrategias y concretas actuaciones que estaba realizando el Departamento de Salud para disminuir en todo lo posible las listas de espera, analizada la información y documentación remitida, apreciaba que:

a En algunos ámbitos de atención sanitaria (Complejo Hospitalario de Navarra) y en determinadas especialidades (a título enunciativo, cirugía vascular, dermatología, neurología, traumatología y ortopedia, oftalmología y rehabilitación), se observan tiempos de espera que exceden de los límites fijados por la Ley Foral 14/2008 y su reglamento de desarrollo.

b A pesar de la superación de tales plazos, el Departamento de Salud carece de datos relativos al mecanismo de garantía preventivo al que antes se ha aludido, previsto por el artículo 4.2 de la Ley Foral 14/2008. De tal carencia se concluiría que, bien tal mecanismo no se aplica, bien se aplica de manera residual o poco significativa, con lo que no se acredita que se cumpla de forma efectiva la ley.

c Tampoco se dispone de datos acerca del mecanismo de garantía que se prevé en el artículo 5, concebido en la ley para asegurar una atención urgente en casos de incumplimiento del plazo.

Por todo de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró necesario formular la siguiente recomendación:

> "*Recomendar al Departamento de Salud que adopte medidas tendentes a que no se superen los tiempos máximos de espera para la asistencia sanitaria establecidos en el artículo 3 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, y para que se apliquen de forma efectiva los mecanismos de garantía que prevé dicha ley foral en sus artículos 4 y 5*".

El Departamento de Salud remitió un escrito indicando que aceptaba la recomendación formulada, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

3.2.5. Problemas de seguridad vial en la travesía de Azagra.

Administración destinataria: Departamento de Desarrollo Económico.

Materia: Tráfico y seguridad vial.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que el Ayuntamiento de Azagra pedía una solución a los problemas de seguridad vial que padecían en la travesía de la localidad.

De acuerdo con lo publicado, se trata de una vía que divide en dos el casco urbano de Azagra y lo atraviesa a lo largo de un kilómetro y medio. Por la citada vía, circulan a diario más de 12.000 vehículos, muchos de ellos de gran tonelaje, que acuden a prestar servicio a las empresas radicadas en el polígono industrial de Azagra.

La situación de la travesía se agravaría, según consideraba el alcalde del municipio, por la presencia en las inmediaciones de dos centros escolares (colegio público e instituto). Se señalaba que la demanda de una solución no era nueva y que viene solicitándose una actuación al Gobierno de Navarra en la vía que desde años atrás es de su titularidad.

Entre las soluciones propuestas por el Ayuntamiento de Azagra, se incluían medidas tales como la construcción de una variante o la instalación de rotondas de entrada y salida al casco urbano.

Se explicaba que uno de los problemas más graves radica en la velocidad con la que circulan los vehículos, con el riesgo que ello genera.

El Defensor del Pueblo de Navarra vio oportuno dirigirse al Departamento de Desarrollo Económico y solicitarle la siguiente información:

- La posible situación de inseguridad o especial riesgo que se genera en la travesía de Azagra.

- Las medidas adoptadas o, en su caso, que esté previsto adoptar en relación con la citada vía, a fin de mejorar las condiciones de seguridad.

El Departamento de Desarrollo Económico remitió el siguiente informe:

"*Por Orden Foral 68/2007, de 9 de mayo, del Consejero de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones, se adjudicó a la empresa Euroestudios, S.L., los trabajos de redacción del "Proyecto de Construcción de la variante de Azagra, en la carretera NA-134 "Eje del Ebro", "Proyecto de Construcción de la variante de Milagro, en la carretera NA-134 "Eje del Ebro" y "Proyecto de Construcción de la variante de Valtierra y Arguedas, en la carretera NA-134 "Eje del Ebro", por un importe de 299.880,00 euros.*

Previamente a la adjudicación de los proyectos de construcción de las variantes del Eje del Ebro (NA-134) se llevó a cabo la redacción de un Estudio Informativo en la que se seleccionaron los mejores corredores de variantes para cada una de las localidades afectadas. En lo que respecta a Azagra, desde el Departamento se propuso la alternativa de trazado por el monte al noreste de la localidad, pero ésta fue rechazada por el propio municipio, ya que se veía afectado el viñedo y se seleccionó la alternativa que pasaba entre el río Ebro y la localidad por el suroeste, como la travesía actual (que originalmente se proyectó como variante, pero con el tiempo ha sido absorbida por el entramado urbano) pero más alejada del pueblo.

La otra alternativa analizada era proyectar la variante al norte del municipio, solución que tiene el rechazo municipal, ya desde la redacción del PSIS.

El proyecto de construcción que definía la alternativa seleccionada para la variante de Azagra no pudo finalizarse, ya que previamente a su aprobación provisional, tal como establecía la Declaración de Impacto Ambiental, se debía contar con el visto bueno de la Confederación Hidrográfica del Ebro al proyecto de trazado.

Redactado el proyecto de trazado se mantuvieron reuniones con los técnicos de la Confederación Hidrográfica del Ebro para analizar la problemática de la solución a la variante de Azagra aprobada en el Estudio Informativo. De estas reuniones se volvieron a estudiar nuevos trazados a esta variante y con fecha 15 de mayo de 2008 se envió a la Confederación Hidrográfica del Ebro el documento para que emitiera su correspondiente informe.

Con fecha 15 de diciembre de 2008 la Confederación Hidrográfica del Ebro emitió informe indicando que ya que la variante afectaba al Dominio Público Hidráulico se considerarían admisibles alternativas que contemplasen un terraplén permeable, o bien que no alterase significativamente el relieve existente, lo que suponía sustituir el terraplén por una estructura de unos de 3 kilómetros de longitud (es decir, todo el trazado debía de proyectarse como un puente o viaducto), o bien construir una carretera inundable.

Se estudiaron nuevos trazados lo más alejados posible del río, pero aun así se afectaba al dominio público hidráulico y aunque la longitud de la estructura a ejecutar se reducía a 1 km aproximadamente, el presupuesto para la totalidad de la variante se desviaba considerablemente respecto al inicial. Por todo lo anterior no se siguió avanzando en la redacción del proyecto de construcción de esta variante.

Se han mantenido reuniones con el Ayuntamiento de Azagra, ya que ha sido la única variante del eje del Ebro que se ha quedado sin construir. Se han estudiado alternativas más próximas al pueblo, pero tal y como está la urbanización actual y lo previsto en el planeamiento municipal, imposibilitan la ejecución de una carretera que hiciera funciones de variante, siendo todas ellas una nueva travesía pero por otras calles del pueblo.

En estos momentos el proyecto de variante de Azagra está paralizado por falta de disponibilidad suficiente de fondos para acometer nuevas actuaciones y la propuesta de llevar a cabo la construcción de rotondas en la NA-134 a su paso por Azagra podría ser una opción a estudiar, siempre también pendiente de la disponibilidad presupuestaria.

Por otro lado, entendiendo plenamente la preocupación expresada por el Ayuntamiento, desde un punto de vista estrictamente técnico, la Travesía de Azagra no está considerada como TCA (Tramo de concentración de accidentes) o TPM (Tramo de alto potencial de mejora de la seguridad). Se adjuntan los datos de accidentabilidad de los últimos años (desde el año 2009 inclusive).

Como puede observarse, desde enero de 2009 hasta el momento actual se han contabilizado 25 accidentes, en dos de ellos con un fallecido, y en el cómputo global ningún herido grave y siete heridos leves.

Debe de reseñarse que la IMD (Intensidad Media Diaria de vehículos) en el año 2018 en la travesía de Azagra ha sido de 5.901 vehículos (entre ligeros y pesados), muy por debajo de los 12.000 vehículos que manifiesta el artículo publicado en prensa al que se hace referencia".

El Defensor del Pueblo de Navarra, una vez valorada la información recabada, remitió las siguientes consideraciones al Departamento:

a Se deduce que existe una preocupación relevante de los vecinos de Azagra por la inseguridad que genera la travesía, de la que sería expresiva la petición del ayuntamiento.

b Se está, según se señala por el departamento, ante la única variante del eje del Ebro que se ha quedado sin construir.

c La falta de ejecución de la variante ha obedecido a razones o dificultades ajenas a las propias de la seguridad vial (ambientales, presupuestarias), aun cuando respondan también a aspectos de interés general a ponderar.

d En las proximidades de la travesía mencionada existen dos centros educativos.

e La velocidad con que se circula en dicha vía es en ocasiones excesiva, según se denuncia.

f Durante el periodo a que se refiere el informe del Departamento de Desarrollo Económico se han registrado veinticinco accidentes, dos de ellos mortales.

Por ello, esta institución entendía que, entretanto no se procediese a la ejecución de la variante, podría ser conveniente, como medida de minoración del riesgo y de la velocidad de los vehículos, la construcción de rotondas, como se habría solicitado por el ayuntamiento.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló al Departamento de Desarrollo Económico la siguiente sugerencia:

"*Sugerir al Departamento de Desarrollo Económico que adopte medidas de mejora de la seguridad vial de la travesía de Azagra. En particular, mientras no se ejecute la variante en su día planteada, sugerir la instalación de rotondas que sirvan a dicha finalidad de mejora de la seguridad, vía reducción de la velocidad de los vehículos*".

El Departamento de Cohesión Territorial remitió un escrito indicando que tenía intención de estudiar y adoptar, en la medida de lo posible, o la construcción de la variante o la construcción de glorietas, pero estas actuaciones estaban condicionadas a la disponibilidad presupuestaria del Departamento.

A la vista de dicha contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la sugerencia y procedió a finalizar sus actuaciones.

3.2.6. Esperas excesivas para realizar la Inspección Técnica de Vehículos (ITV).

Administración destinataria: Departamento de Desarrollo Económico.

Materia: Tráfico y seguridad vial.

Actuación: Supervisión de la Administración.

Durante el año 2019 distintos ciudadanos plantearon quejas relativas al servicio de inspección técnica de vehículos (ITV).

Las quejas eran sustancialmente similares y venían a mostrar la disconformidad de los interesados por lo que consideran excesivas esperas para acceder a las revisiones de la ITV, bien por la demora para acceder a las citaciones, bien por las "colas" en diversos puntos de revisión... Ponían de manifiesto, en definitiva, una posible carencia de medios o recursos para atender en un tiempo razonable las solicitudes de revisión de vehículos, obligatorias para los conductores, con los consiguientes inconvenientes y molestias para los ciudadanos afectados.

Asimismo, los medios de comunicación habían publicado noticias, con similar finalidad de denuncia de la situación que la expresada en las quejas recibidas por esta institución.

En este sentido, la edición digital de Diario de Noticias de Navarra del 30 de marzo de 2019 recogía que "vuelve el colapso a las ITV, con colas de hasta 6 horas en Pamplona y Noáin"; "la odisea de pasar la ITV en Doneztebe" "empresas y usuarios apunta a la nueva normativa como uno de los motivos del aumento de las esperas"; "el 26% de las inspecciones atendidas son conductores de otras comunidades autónomas". De manera parecida, Diario de Navarra, el pasado 8 de mayo, titulaba "ITV: la espera interminable"; "el colapso de las ITV de Guipúzcoa se traslada a Navarra"; "las estaciones de Noáin y Santesteban se ven desbordadas por el trasvase de clientes y el aumento de controles"; "ITV sin cita previa: 9 horas de cola".

Más allá de la exactitud o no de tales noticias, se aludía a las mismas por cuanto cabe considerarlas indicativas del malestar de los ciudadanos afectados por las esperas excesivas.

También durante el año 2018 se suscitó alguna queja análoga que determinó que esta institución recomendara que el Departamento de Desarrollo Económico, en relación con el servicio de inspección técnica de vehículos (ITV), analizara, adoptara o instara medidas para garantizar que dicho servicio se preste en condiciones de tiempo y de calidad adecuadas, evitándose las situaciones de espera excesiva detectadas.

En respuesta a dicha recomendación, mediante informe del 7 de diciembre de 2018, el Departamento de Desarrollo Económico señaló una serie de medidas tendentes a solventar la problemática.

A la vista de todo lo anterior, apreciando que, al parecer, se había reproducido la situación de esperas excesivas, esta institución vio oportuno iniciar una actuación de oficio, y se dirigió al Departamento de Desarrollo Económico para que informara sobre:

a La problemática denunciada en las quejas y noticias a que se había hecho referencia (tiempos de espera que se registran, posibles causas de las demoras, saturación de algunos puntos de revisión, etcéteras).

b Las medidas adoptadas o, en su caso, que tenía previsto adoptar en relación con dicha problemática, a fin de garantizar un adecuado servicio a los ciudadanos y, en su caso, de mejorarlo.

El Departamento de Desarrollo Económico remitió el siguiente informe:

> *"El Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, ha introducido sustanciales cambios en los requisitos exigidos para las inspecciones y para las empresas que desarrollan esta actividad. Estos cambios se han traducido en un aumento del tiempo de inspección requerido por cada vehículo, que ha obligado a incrementar la capacidad de inspección para atender a un mismo número de vehículos.*
>
> *A esta nueva situación se ha sumado un notable incremento en la demanda de inspecciones de ITV, derivado en gran parte de una mayor afluencia de vehículos ajenos a la Comunidad Foral de Navarra.*
>
> *Se ha mantenido una interlocución continua con las concesionarias del servicio de ITV y se ha realizado un seguimiento permanente de la situación del servicio a fin de evitar y paliar las consecuencias indeseadas de esta nueva situación. Para ello se han adoptado las siguientes medidas:*

a *Autorización de 4 nuevas líneas de inspección, 3 en la comarca de Pamplona y 1 en Tudela, con el consiguiente incremento del personal inspector, que ha pasado de 59 a 86 efectivos, y de los horarios de prestación del servicio en las estaciones con una mayor demanda.*

b *Introducción progresiva del sistema de cita previa y mejora de los sistemas de atención vía web y telefónica. Esta reorganización en un momento puntual provocó en la estación de Noain importantes aglomeraciones y largos tiempos de espera para la atención sin cita previa, lo que motivó las quejas de los usuarios. No obstante, por la titular de la estación se adoptaron medidas correctoras que han eliminado estas disfunciones.*

Estas medidas han permitido atender a un mayor número de vehículos que antes de la entrada en vigor del Real Decreto 920/2017, incluso pese al importante incremento de tiempo requerido por cada vehículo. Así, en el primer trimestre de 2019, el número total de inspecciones ha aumentado en casi 10.000 vehículos respecto al mismo periodo del año pasado, lo que supone un incremento de un 8%.

No obstante, las citadas medidas no han sido suficientes para poder atender con la agilidad necesaria las demandas de turismos y vehículos ligeros.

Con la finalidad de dar una solución a las demoras en la atención a los usuarios del servicio, por las empresas concesionarias se ha solicitado la autorización para la implantación de dos nuevas estaciones de ITV y la implantación de una nueva línea en la estación ITV 3109 de Doneztebe/Santesteban.

Dichas solicitudes han sido estimadas, otorgándose las correspondientes autorizaciones:

- Por Resolución 76/2019, de 29 de mayo, de la Directora General de Industria, Energía e Innovación, se autorizó a Revisiones de Navarra S.A. la implantación de una nueva estación ITV en la zona concesional II, en concreto en Cordovilla, Cendea de Galar, y se aprobó el proyecto de construcción de la misma.

- *Por Resolución 77/2019, de 30 de mayo, de la Directora General de Industria, Energía e Innovación, se autorizó a Tüv Rheinland Navarra S.A. la implantación de una nueva estación en la zona concesional I.*

- *Por Resolución 68/2019, de 23 de mayo, se autorizó a Tüv Rheinland Navarra S.A. la implantación de una nueva línea de inspección periódica en la estación ITV 3109 de Doneztebe / Santesteban.*

Asimismo, a fin de agilizar estas nuevas implantaciones y a los efectos previstos en Ley Foral 15/2009, de 9 de diciembre, de medidas de simplificación administrativa para la puesta en marcha de actividades empresariales y profesionales, mediante Acuerdo del Gobierno de Navarra, de 12 de junio de 2019, se han declarado como inversiones de interés foral estos proyectos empresariales. La previsión es que estas nuevas instalaciones estén operativas a comienzos de 2020".

A la vista de la información facilitada por el Departamento, que incluía las medidas que había adoptado y que iba a adoptar en el futuro, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

3.2.7. Incumplimiento de objetivos en la emisión de gases de efecto invernadero.

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

Materia: Medio ambiente.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

A través de una nota de prensa publicada por Gobierno de Navarra, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que, en los datos recogidos en el último Inventario de gases de efecto invernadero de 2017, las emisiones en la Comunidad Foral de Navarra habían

crecido en un 3,8% con respecto a 2016, hasta alcanzar los 5,74 millones de toneladas.

De acuerdo con lo publicado, el inventario citado recogía la contribución de los diversos sectores al resultado final (el sector industrial aparecía como el que más contribuye) y su evolución (el sector de la generación de la energía aparecía como el que más había aumentado sus emisiones), así como una comparación de las emisiones per cápita habidas en Navarra, en el Estado español y en otros Estados.

Se señalaba que, en lo que respecta al cumplimiento de la senda de proyecciones y objetivos de KLINA, la Hoja de Ruta del Cambio Climático de Navarra, esta establecía como objetivo que las emisiones de GEI en 2020 fuesen inferiores en un 20% a las emisiones de 2005 y que, para 2017, estaba proyectada una reducción del 18,6%, 2,5 puntos porcentuales superior a la real (16,1%).

Según se explicaba, 2017 fue el tercer año consecutivo en el que hubo un incremento interanual de las emisiones, y la desviación respecto a la senda de reducción y las previsiones para 2018 ponían en riesgo el cumplimiento del objetivo de reducción de emisiones para 2020 (20%)

Se señalaba que el objetivo de reducción, para el año 2030, está fijado en el 45%, respecto a las emisiones de 2005.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra vio oportuno dirigirse al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, solicitando que informara sobre la cuestión suscitada y sobre las medidas adoptadas o que tuviese previsto adoptar o impulsar a fin de procurar la reducción de las emisiones perseguidas y aquellas medidas contempladas para procurar corregir la desviación respecto a la senda de reducción que se habría generado durante los últimos años y que podría comprometer la consecución de los objetivos marcados.

El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local remitió un informe en el que se indicaba, de un lado, que Navarra disponía de una Hoja de Ruta de Cambio Climático donde se contemplan las medidas previstas a adoptar o impulsar a fin de procurar la reducción de emisiones, así como las medidas para procurar corregir la desviación. Por el otro, mencionó que, en ese momento, el informe de actuaciones relativas al año 2018 se encontraba en fase de redacción y actualización, de forma que se remitiría cuando estuviese finalizado.

Con posterioridad, el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local remitió otro escrito en el que se informaba que, una vez finalizada la Memoria KLINA del año 2018, la misma se había publicado en Gobierno Abierto para conocimiento de toda la ciudadanía. Asimismo, se adjuntaba a dicho escrito los documentos finales publicados.

Analizada la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que en la Memoria KLINA 2018 se contenían los siguientes datos que podían considerarse preocupantes y que comprometían el cumplimiento de ciertos objetivos establecidos para los años 2020 y 2030:

- Las emisiones totales de CO2 en Navarra habían ascendido en el año 2017 a 5,58 millones de toneladas, lo que significaba un aumento del 3,96% respecto al año 2016.

- Las proyecciones elaboradas para KLINA asignaban a 2017 una reducción de emisiones de -18,6% respecto al año 2005. Sin embargo, la reducción real conseguida había sido del -15,9%, es decir, 2,7 puntos porcentuales inferior a la senda prevista.

- El año 2017 había sido el tercer año consecutivo en que se había producido un aumento interanual de emisiones, por lo que la tendencia actual supone un riesgo para el cumplimiento del objetivo de reducción de emisiones para el año 2020. A este respecto, según se indica en el informe recibido, las reducciones de emisiones proyectadas por sectores, son las siguientes:

Sector	Reducción proyectada KLINA (2017)	Reducción real 2017
Generación electricidad	-37%	-29%
Industria	-25%	-23%
Transporte	-7%	-6%
Residencial y servicios	-21%	-11%
Primario	-1%	-6%
Residuos	-7%	-4%
TOTAL	-18,60%	-15,87%

De los anteriores datos se desprendía que el sector de generación de electricidad y el sector residencial y servicios eran los que debían realizar un mayor esfuerzo para cumplir los objetivos marcados. En los sectores de industria, transporte y residuos, los resultados conseguidos eran próximos a las proyecciones establecidas por KLINA, si bien todavía no llegaban a los mínimos establecidos. El único sector que estaba cumpliendo las proyecciones fijadas era el primario.

El Defensor del Pueblo de Navarra recordó que el artículo 45.1 de la Constitución reconoce el derecho de todos a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo. También establece el deber de los poderes públicos de proteger y mejorar la calidad de vida, y defender y restaurar el medio ambiente, apoyándose en la indispensable solidaridad colectiva.

La institución constató con preocupación que, si se mantenía la tendencia observada durante los últimos años, no se cumplirán las proyecciones establecidas por KLINA, Hoja de Ruta del Cambio Climático de Navarra, para el año 2020 (las emisiones de GEI en 2020 deben ser un 20% inferiores a las emisiones del año 2005, y un 45% en 2030).

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró necesario formular al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente la siguiente recomendación:

> *"Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que adopte medidas efectivas y necesarias para que las proyecciones de reducción de emisiones contempladas en el documento KLINA, Hoja de Ruta del Cambio Climático de Navarra, para el año 2020, sean logradas ese año o, en su defecto, lo antes posible".*

El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente respondió aceptando la recomendación formulada y comprometiéndose a impulsar las medidas necesarias para alcanzar, en el conjunto, el objetivo general perseguido de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en Navarra lo antes posible.

A la vista del compromiso asumido, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

3.2.8. Declaración de emergencia climática.

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de España.

Materia: Medio ambiente.

Actuación: Solicitud de supervisión administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de las diversas informaciones referidas a la existencia de un importante movimiento juvenil que mostraba su preocupación por la falta de actuación frente al cambio climático.

En dichas publicaciones, se hacía referencia a las diversas manifestaciones y concentraciones convocadas en España, en alrededor de cincuenta ciudades, animadas por el movimiento Fridays for Future, donde se denunciaba la degradación de los ecosistemas por la acción del ser humano, debido a las consecuencias del cambio climático. Las protestas de los jóvenes coincidían con varios estudios científicos que advertían de los impac-

tos del referido cambio climático y de la necesidad de actuar con urgencia.

De las anteriores publicaciones, se desprendía también que, la reivindicación en España tenía un objetivo inmediato: que se aprobase una declaración de emergencia climática como ya habían hecho en algunos países como Reino Unido e Irlanda. Junto con lo anterior, se ponía de manifiesto que 26 asociaciones y ONG se habían adherido a esta reivindicación, pidiendo en España una actuación más ambiciosa en lo que respectaba a las emisiones de gases de efecto invernadero. En otras informaciones consultadas, se indicaba que los planes energéticos para reducir los gases de efecto invernadero, presentados por los Estados que componen la Unión Europea, resultaban insuficientes para cumplir el Acuerdo de París, si bien el plan aprobado por España era de los que más se acercaba a su cumplimiento.

A la vista de estas noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Defensor del Pueblo de España, a fin de que, si así lo veía oportuno, pudiera realizar alguna actuación ante el órgano administrativo competente del Ministerio para la Transición Ecológica, con vistas a procurar solucionar la carencia que se denunciaba.

El Defensor del Pueblo de España, remitió un escrito en el que informaba que, desde hace tiempo seguía con especial atención todas las cuestiones derivadas del cambio climático, más aún en los últimos tiempos. Asimismo, indicaba que, al disolverse las Cámaras y convocarse elecciones, se dejó en suspenso la tramitación de un proyecto de ley en la materia, ignorando si se recuperaría una vez se configurase el nuevo Gobierno. Por lo anterior. señaló la conveniencia de iniciar actuaciones en este sentido una vez terminado el mandato actual del Gobierno en funciones y que configurase el nuevo tras la oportuna investidura. Finalmente, el Defensor del Pueblo de España se comprometía a informar de cualquier actuación iniciada al respecto.

A fecha de cierre de este informe, no se había recibido ninguna información adicional del Defensor del Pueblo de España.

3.2.9. Carteles LGTBI fóbicos en el II Ensanche de Pamplona-Iruña.

Administración destinataria: Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

Materia: Bienestar social.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

La Ley Foral 8/2017, de 19 de junio, para la igualdad social de las personas LGTBI, dispone, en su artículo 6.1, que: "*Las administraciones Públicas de la Comunidad Foral y el Defensor del Pueblo de Navarra velarán por el derecho a la no discriminación, con independencia de la orientación sexual, expresión de género e identidad sexual de la persona o del grupo familiar al que pertenezca. Dichas administraciones e institución pública podrán actuar de oficio, sin necesidad de recibir denuncia o queja*". Asimismo, en su artículo 58, tipifica una serie de conductas como infracciones administrativas, entre ellas, realizar actos que impliquen rechazo o menosprecio público y notorio de personas por causa de orientación sexual.

En el mes de agosto de 2019, los medios de comunicación publicaron que, en el II Ensanche de Pamplona-Iruña, se habían colocado "carteles LGTBI fóbicos", en los que se hacía referencia a un pasaje bíblico y se señalaba que "El matrimonio entre hombre y mujer es una institución establecida por Dios. El matrimonio homosexual es una institución profana establecida por el diablo".

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno poner los hechos en conocimiento del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, a fin de que los tomase en consideración e informara sobre las medidas que, en su caso, fuese a adoptar al respecto. En particular, se sugería que la Policía Foral de Navarra investigase sobre la autoría de tales hechos para la puesta de los autores a disposición judicial o, en su lugar, se impusieran las sanciones que resultasen procedentes conforme a la propia Ley Foral 8/2017, de 19 de junio.

El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, remitió un informe, en el que se indicaba que la Jefatura de Policía Foral había abierto diligencias judiciales, en las que se recogería el resultado de la investigación policial, que de forma inmediata a los hechos se había iniciado por parte del personal del Área de Investigación Criminal.

A la vista de la información remitida por el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

3.2.10. Atención de los servicios de urgencias en zonas rurales.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento del fallecimiento de una persona el 18 de septiembre de 2019 en la localidad de Marañón, cuando sufrió una parada cardíaca mientras esperaba a que llegara la asistencia sanitaria.

Según expuso la Alcaldesa de la localidad a los medios, el vecino cayó desplomado a las 12,05 horas aproximadamente. Varios convecinos acudieron a auxiliarle sin demora y llamaron al teléfono 112, indicando que se trataba de un infarto de miocardio o un accidente vascular grave. Al parecer, el médico de atención primaria estaba pasando visita en el consultorio de Genevilla y, a pesar de las numerosas llamadas que se hicieron al 112, tardó en acudir a Marañón más de 25 minutos. Durante este tiempo, los vecinos que estaban con el enfermo, además de llamar insistentemente al 112 alertando de la gravedad de la situación, realizaron maniobras de reanimación cardiopulmonar. La ambulancia tardó más de media hora en llegar y el helicóptero llegó a la hora de haberse producido el accidente, momento en el que la persona afectada falleció.

Además de lo anterior, la Alcaldesa declaraba que esa situación no era desconocida por los habitantes de la zona, siendo numerosas las ocasiones en las que estos habían tenido que trasladar a sus familiares en sus vehículos particulares a los servicios de urgencia ante la tardanza de las ambulancias. Por todo lo anterior, la Alcaldesa concluía haciendo un llamamiento a todas las instituciones implicadas y al personal médico a que, tuviesen en cuenta la situación geográfica de estos municipios y aprobasen los protocolos de actuación específicos para no lamentar sucesos como el vivido.

En las citadas publicaciones indicaban que, los municipios de Marañón, junto con Cabredo o Genevilla, pertenecen a la franja del Alto Ega, ubicada en el extremo occidental de la merindad, en la muga con Álava. Se trata de un área dispersa, con pocos habitantes, que pertenece a la zona de salud básica de Viana, que comprende los municipios de Viana, Cabredo, Aras, Genevilla, Lapoblación y Marañón, este último, a más de 25 kilómetros de distancia del centro de salud.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó conveniente solicitar del Departamento de Salud que le informara sobre la problemática denunciada, así como, en su caso, de las medidas que se fueran a adoptar o su hubieran adoptado al respecto, a fin de mejorar el servicio de urgencias a los pacientes de estas zonas rurales.

El Departamento de Salud remitió el siguiente informe.

> *"Tras los hechos ocurridos el 18 de septiembre en la localidad de Marañón, se efectuó por parte de la Subdirección de Urgencias Extrahospitalarias un análisis de la actuación sanitaria llevada a cabo, con las siguientes conclusiones.*
>
> *a Se tardó algo más de lo deseable en comunicar con el médico de familia (era en horario de mañana en día laborable.*
>
> *b Una vez localizado dicho facultativo, el tiempo de respuesta fue bueno.*

c *La intervención de médico y enfermera en el lugar fue muy buena, siendo el médico un profesional con mucha formación en emergencias.*

d *El tiempo de llegada del refuerzo de soporte vital avanzado en helicóptero fue más lento de lo deseable. e) Y lo más importante, que en una parada cardiorrespiratoria de un paciente de 77 años en un lugar como Marañón, era prácticamente imposible su supervivencia, salvo desfibrilación a cargo de personas del pueblo.*

En cuanto a la problemática de urgencia en núcleos rurales le informo que:

- *En los centros rurales la asistencia urgente se presta por los equipos de atención primaria (EAPs) en horario de laborables y mañanas, y por guardias realizadas por miembros de estos mismos equipos o por personal específico de urgencias rurales (SUR).*

- *Desde el punto de vista competencial, siendo muy meritorio el trabajo de todas/os estas/os profesionales, lógicamente su capacitación en las urgencias más graves, viene condicionada por su formación específica y, sobre todo, por la escasa casuística que les hace perder habilidades.*

- *Desde el punto de vista organizativo, estos profesionales se desplazan en sus vehículos particulares (en estos momentos se está tramitando un concurso de adquisición de coches), y en cualquier caso conducidos por ellos mismos por lo que sus tiempos de respuesta lógicamente son poco adecuados.*

- *Ante las situaciones de máxima gravedad como paradas cardiacas (el caso de Marañón), atragantamientos, hemorragias exanguinantes, accidentes graves, etc..., el tiempo en el que la asistencia puede salvar la vida de la víctima es tan reducido, que ninguna organización profesional puede garantizarlo.*

Finalmente, en relación a las medidas que se han adoptado o se van a adoptar al respecto, le informo que:

a *El Departamento de Salud se ha comprometido ante el Parlamento a presentar en un año, un plan de ordenación de la asistencia urgente rural.*

b *Se ha creado recientemente una subdirección de urgencias con responsabilidad sobre la atención a la urgencia vital en todo Navarra, que por primera vez permite elaborar un plan coherente para toda la comunidad foral.*

c *Ese objetivo que ya se ha asumido por dicha Subdirección e iniciado incluirá necesariamente:*

- *Mayor efectividad en la detección de casos y en la aplicación de medidas terapéuticas en las urgencias graves, de todos los sanitarios intervinientes en las mismas (EAPs, SUREs, ambulancias, helicóptero y hospitales).*

- *Mayor implicación aún de otros colectivos profesionales (policías, alguaciles, profesorado, socorristas, etc.) en la aplicación de medidas salvadoras en urgencias vitales.*

- *Implicación muy especial en la aplicación de medidas salvadoras en urgencias vitales, de las/os ciudadanas/os de lugares alejados*".

El Defensor del Pueblo de Navarra, aun comprendiendo las dificultades que refería el informe y valorando las medidas a que aludía el Departamento de Salud para tratar de atender a las deficiencias que se presentan en la prestación del servicio sanitario en el medio rural, consideró que las medidas implantadas no estaban resultando suficientes para atender determinadas situaciones que se presentan, como la que era objeto de la presente actuación.

La institución argumentó lo siguiente:

El objeto de esta actuación de oficio conecta con lo dispuesto en el artículo 43 de la Constitución, que reconoce el derecho a la protección de la salud y encomienda a los poderes públicos la organización y tutela de la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La Constitución dispone, además, que la ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto

La tutela del derecho a la salud de los ciudadanos ha de hacerse de modo efectivo y adecuado y en condiciones de igualdad efectivas y reales (artículo 9.2), al margen del lugar de residencia de los particulares o de sus posibilidades físicas o económicas para desplazarse. A este respecto, el artículo 139.1 de la Constitución dispone que todos los españoles tienen los mismos derechos en cualquier parte del territorio del Estado.

Este derecho constitucional a la protección de la salud guarda, así, relación con el principio de igualdad de todos ante la ley que consagra el artículo 14 de la Constitución, sin que puedan admitirse circunstancias que supongan una discriminación entre la ciudadanía. Igualdad que, en un Estado social, debe ser real y efectiva, correspondiendo a los poderes públicos remover los obstáculos que puedan impedir o dificultad su plenitud.

Por otro lado, la sanidad, entendida esta como el conjunto de prestaciones del servicio público dirigidas a proteger el derecho de todas las personas a la salud, ha recibido la calificación de servicio público esencial o fundamental (artículo 15 de la Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de Financiación de las Comunidades Autónomas).

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, recoge, entre los principios generales sobre los que se sustentan los derechos y deberes de las personas en materia de salud, el de "equidad en el acceso al conjunto de los servicios y profesionales sanitarios disponibles" (artículo 3.1).

Dicha ley foral, en su artículo 5.1, reconoce el derecho de la persona usuaria del sistema sanitario público de Navarra a "una atención sanitaria integral y continuada entre los distintos niveles asistenciales (...) en condiciones de igualdad efectiva".

Los principios de equidad e igualdad en el acceso a los servicios sanitarios pueden demandar la adopción de determinadas medidas específicas en algunas zonas de Navarra que, por sus especiales características, se encuentren "desfavorecidas" en el acceso a los servicios públicos. En esta línea, en el preámbulo de la Ley Foral de Zonificación Sanitaria de Navarra, se expone:

"Por otra parte, se establecen diversas Zonas Básicas de Especial Actuación en atención a determinadas circunstancias de dispersión, aislamiento e inaccesibilidad, situación fronteriza o especialmente deprimida, que hagan particularmente difícil la constitución o el funcionamiento de un equipo de atención primaria. Esta consideración de Zonas de Especial Actuación permitirá prestarles especiales y mayores apoyos y recursos, de modo que el sistema sanitario alcance en dichas zonas un nivel de calidad similar a las restantes zonas básicas".

Asimismo, el artículo 3 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, establece que: "la asistencia sanitaria pública se extenderá a toda la población española. El acceso y las prestaciones sanitarias se realizarán en condiciones de igualdad efectiva". En el artículo 12 de la mencionada ley se dispone que los poderes públicos orientarán sus políticas de gasto sanitario en orden a corregir desigualdades sanitarias y garantizar la igualdad de acceso a los servicios sanitarios públicos en todo el territorio español, según lo dispuesto en los artículos 9.2 y 158.1 de la Constitución.

Por otro lado, la Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible en el medio rural, contempla entre sus objetivos generales la necesidad de "potenciar la prestación de unos servicios públicos básicos de calidad, adecuados a las características específicas del medio rural, en particular en los ámbitos de la educación, la sanidad y la seguridad ciudadana". Además, dicha ley establece: "De modo complementario, las medidas sanitarias requieren una adaptación del sistema público de salud a las necesidades del medio rural, completando las infraestructuras sanitarias, mante-

niendo y mejorando los equipamientos, y garantizando el acceso a una atención sanitaria especializada de calidad en todo tipo de zonas rurales", llegando incluso a establecer la necesidad de que se prevean "(...) medidas para propiciar que los empleados públicos, preferentemente los docentes y sanitarios, se estabilicen en el medio rural".

A tal efecto, el artículo 30 de la ley se refiere a la prestación sanitaria en el medio rural y dispone lo siguiente:

"Para facilitar el acceso de la población rural a unos servicios públicos sanitarios de calidad, el Programa (de Desarrollo Rural Sostenible) podrá establecer medidas que persigan:

a La mejora de la sanidad, en particular de la Atención Primaria, singularmente en las zonas rurales prioritarias, que permita asegurar unos servicios sanitarios básicos de proximidad en cada zona rural.

b La puesta a disposición de los profesionales del Sistema Nacional de Salud, que ejercen en el medio rural, de las más modernas tecnologías y medios y, en particular, de la telemedicina.

c La mejora del acceso de los ciudadanos que residen en el medio rural a una atención sanitaria especializada de calidad, prestando una atención singular a las urgencias médicas".

Por su parte, el artículo 31, referido al empleo público, dispone que: "Con objeto de propiciar su estabilidad en el medio rural, el Programa podrá establecer, mediante incentivos administrativos, profesionales o económicos, medidas específicas de apoyo para los empleados públicos que realicen su actividad profesional y residan en el medio rural, singularmente en las zonas rurales prioritarias. Estas medidas se aplicarán con carácter preferente a los empleados públicos docentes y sanitarios".

De las previsiones constitucionales y legales expuestas, el Defensor del Pueblo de Navarra coligió que la prestación del servicio sanitario en el medio rural debía recibir un tratamiento singular, que se justificaba en la situación en la que se encuentran los municipios enclavados en dicho ámbito y en las circunstancias especiales y deficiencias que presenta la prestación del servicio en dichos municipios, por lo que resultaba preciso que se adoptasen medidas específicas en aras a asegurar el cumplimiento de los principios de equidad y calidad de la prestación sanitaria en el referido medio rural.

Todo lo anterior llevó al Defensor del Pueblo de Navarra a formular la siguiente recomendación al Departamento de Salud:

> *"Recomendar al Departamento de Salud que elabore un protocolo de actuación específico (o las medidas que resulten necesarias) para atender a las necesidades particulares que presenta la prestación del servicio sanitario en el medio rural, y asegurar de este modo la efectividad de los principios de equidad y calidad en dicha prestación".*

A fecha de cierre de este informe, no se había recibido contestación del Departamento de Salud a la recomendación realizada.

3.2.11. Acoso a hijos de Guardias Civiles en un centro escolar de Bera.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Materia: Educación.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

La Asociación Española de Guardias Civiles emitió un comunicado en el que denunciaba el acoso a hijos de Guardias Civiles en Bera. De acuerdo con ese comunicado, con motivo de la celebración del 12 de octubre, aparecieron pintadas en la pared exterior del colegio de esta localidad, con el siguiente texto en euskera: "El 12 de octubre no hay nada que celebrar. Fuera de aquí. Todos ustedes fuera de aquí".

Según consideraba la asociación, no era aleatorio que las pintadas se realizasen en el colegio, sino que se trataba más bien de una forma de provocar un mayor daño a los hijos de guardias civiles escolarizados en el centro. La asociación concluía diciendo que el hecho relatado era una muestra de "casos de acoso a los que se están enfrentando los hijos de los Guardias Civiles en localidades de Navarra, Euskadi y Cataluña".

A la vista del comunicado y de la eventual afección a menores de edad, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno incoar actuación de oficio, a fin de que el Departamento de Educación:

a Informará de si había tenido conocimiento de casos de menores hijos de guardias civiles acosados en centros docentes de Navarra, públicos o concertados, por dicha circunstancia (por denuncia de los afectados, de los profesores, o por cualquier otra vía).

b En caso afirmativo, remitiera los expedientes que se hubiesen tramitado en relación con tales casos de presunto acoso a menores por el hecho de ser hijos o hijas de Guardias Civiles.

El Departamento de Educación remitió informe en el que se señalaba lo siguiente:

- "Ni en el Servicio de Inspección Educativa, ni en la Secretaría General Técnica del Departamento de Educación, se tenía constancia de denuncias de casos de acoso a menores hijos de guardias civiles en centros públicos o concertados de Navarra.

- La Directora del centro educativo "Sagrado Corazón–Jesusen Bihotza ikastetxea" de Vera de Bidasoa, informaba al Servicio de Inspección lo siguiente:

  a Que no había abierto ningún caso de acoso de menores, hijos de guardias civiles, en el centro educativo.

  b Que, cuando se producían conflictos en el centro educativo entre los/las alumnos/as, se interviene en su momento y se encauzan adecuadamente.

  c Que en cursos académicos anteriores el centro tuvo matriculados/as a niños o niñas hijos/as de guardias civiles que estuvieron bien integrados en la comunidad educativa y que por entonces no continuaban porque las familias se habían trasladado. En ese momento solo había un/a menor matriculado/a en el centro.

  d Que en el centro educativo se encontraba una gran diversidad de alumnado (diferentes religiones, países, culturas) y que eran educados en el respeto y vivían la diversidad como enriquecimiento.

  e Que, en la pared de la capilla del citado colegio, al igual que en otros dos lugares más del pueblo, aparecieron unas pintadas el día 11 de octubre de 2019 en las que figuraba el siguiente escrito: "ELTZETZUK KANPORA, U-12 EZER EZ OSPATZEA, ALDE HEMENDIK" y que los trabajadores del Ayuntamiento el día 16 de octubre de 2019 comenzaron a eliminarlas de la capilla sin solicitud previa, ya que es responsabilidad del Ayuntamiento.

  f Que este tipo de pintadas aparecen de vez en cuando en el pueblo y que ella entendía que no estaban dirigidas en concreto a los hijos de los guardias civiles.

  g Que su centro educativo recibe todos los años una invitación por parte de la Guardia Civil con motivo de la celebración del día 12 de octubre y que en alguna ocasión habían ido miembros de este cuerpo a dar alguna charla sobre "Pantallas Amigas".

A la vista de la información proporcionada por el Departamento de Educación, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en el asunto al no apreciar una situación que mereciera la emisión de una recomendación, sugerencia, o recordatorio de deberes legales.

3.2.12. Dificultades para expedir licencias de fútbol a menores nacidos en el extranjero.

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de España.

Materia: Deporte.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de las dificultades existentes para la expedición de las licencias de fútbol, que habilitan para jugar en competiciones amateur a niños nacidos en el extranjero.

Según lo publicado, el origen de la problemática se encontraba en una norma de la FIFA, que perseguía evitar el tráfico de menores, pero que provocaba que el proceso de otorgamiento de las licencias por parte de las federaciones territoriales (en Navarra, la Federación Navarra de Fútbol) se dilatase de forma muy notable o exagerada.

Se señalaba que, en relación con estos menores nacidos en el extranjero, tanto si se tenía la nacionalidad española, como si se carecía de ella, el proceso se condicionaba a la presentación de numerosos documentos (más en el caso de los no nacionales), con la consiguiente afección para los menores, que no podían disfrutar de la práctica deportiva. Esta restricción afectaba también a menores extranjeros no acompañados.

De acuerdo a lo que se indicaba, se estaba ante un problema que tenía una dimensión nacional (afectaba a las diversas federaciones territoriales) e internacional, y en el que se estaba trabajando por parte de dirigentes del fútbol internacional.

El Consejo Superior de Deportes se había pronunciado asimismo sobre el asunto, considerando que se debía eliminar cualquier obstáculo o restricción que impidiese o dificultase la participación de menores que se encontrasen legalmente en España (con independencia, pues, de su lugar de nacimiento).

A la vista de las anteriores noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno ponerlo en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, a fin de que, si así lo veía oportuno, pudiera realizar alguna actuación ante el órgano administrativo competente del Ministerio de Cultura y Deporte, para procurar medidas de resolución o mejora de la problemática planteada.

El Defensor del Pueblo de España remitió contestación informando que esa pretensión estaba relacionada con otras actuaciones de su institución de similar contenido, por lo que se trasladaba, para nuestro conocimiento, la contestación facilitada por el Consejo Superior de Deportes sobre el asunto de su interés, en la que se comunicaba lo siguiente:

> "*Desde esa Institución se solicita al CSD (Consejo Superior de Deportes) información acerca de la tramitación, por parte de la Real Federación Española de Fútbol (RFEF), de la inscripción de la licencia federativa para la práctica del fútbol de menores de edad extranjeros en competiciones deportivas de carácter no profesional, y se insta al CSD a que comunique las medidas que hubieren adoptado, o que se tuviere previsto adoptar, para que la RFEF emita las licencias conforme a lo prescrito por el ordenamiento jurídico español, así como el resultado de las mismas.*
>
> *En relación con la primera cuestión relativa a la tramitación de licencias federativas, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 32.4 de la Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte, las federaciones autonómicas tienen atribuida de forma explícita la competencia para expedir las licencias deportivas, siempre que estén integradas en la federación estatal, sin perjuicio del doble efecto que puedan producir en el ámbito nacional y autonómico. Continúa el artículo citado indicando que la expedición de licencias será*

asumida por la federación correspondiente de ámbito estatal cuando "sea necesario contar con un visado o autorización previa de la federación deportiva internacional correspondiente, y en particular cuando así se desprenda de lo dispuesto en los estatutos de dichas federaciones internacionales".

La RFEF, como federación de ámbito estatal, forma parte de la FIFA, asociación internacional de carácter privado, estando obligada a acatar y dar cumplimiento a las normas que aquella pueda dictar. En la materia que nos ocupa, de tramitación de licencias de deportistas menores de edad extranjeros, la normativa de la FIFA de obligado cumplimiento para la RFEF es el Reglamento sobre el Estatuto y la Transferencia de Jugadores (en adelante, el RETJ). Esta disposición, que modificó la originaria regulación sobre los traspasos de futbolistas para adaptarse a los requerimientos o exigencias planteadas por la Comisión Europea, incluye algunos preceptos relativos a los menores de edad inspirados en la voluntad de preservar la seguridad e integridad de los menores extranjeros, evitando el posible abuso por parte de intermediarios que les trasladan desde sus países de origen con el deseo de que puedan practicar fútbol en el futuro como profesionales. Esta práctica fue denunciada en un informe denominado "Niños en Competición" publicado en 2008 por la organización "Save the Children", en el que se afirmaba que cada vez son más frecuentes los casos de menores que llegan a países europeos, principalmente de África y Sudamérica, engañados por supuestos agentes que les prometían un futuro prometedor en el fútbol profesional. El desamparo en el que se encuentran estos menores es tal, que muchos acaban en las calles de las grandes ciudades europeas lejos de sus familias, sin visado y sin esperanzas". Continúa el informe señalado que "el mercado del futbol, que promueve mundialmente enormes cantidades de dinero, está organizado en torno a toda una estructura mundial de clubes que se rigen por encima de cualquier ley nacional o comunitaria. Por ello y aunque el máximo órgano futbolístico, la FIFA, cuenta con un reglamento de normas bastante estricto, algunas de las partes implicadas en el mercado del fútbol incumplen muchas veces la legalidad [...] Desde la FIFA ya se ha reconocido la gravedad del problema de la trata de futbolistas. [...] la existencia de la trata de jugadores y agentes ilegales representa uno de los problemas más serios a los que se enfrentan el continente dado que los agentes sin licencia tienen el poder de atraer a jóvenes africanos con talento prometiéndoles una carrera en el fútbol europeo que muchas veces ni siquiera podría existir". La finalidad que persigue la FIFA con esta normativa es la protección del menor, y para ello, como veremos, condiciona a las federaciones estatales la autorización para la concesión de licencias de jugadores extranjeros.

En particular, el artículo 19 RETJ de la FIFA incorpora la obligación para las federaciones nacionales de solicitar la aprobación de la Subcomisión designada por la Comisión del Estatuto del Jugador con carácter previo a la solicitud del Certificado de Transferencia Internacional (CTI) o a la primera inscripción del futbolista que no sea natural del país en el que desea inscribirse por primera vez. De acuerdo con ese precepto, no es posible autorizar la transferencia internacional o la primera inscripción de los menores de edad que no sean naturales del país en el que se solicita la inscripción salvo que el jugador pueda acreditar el cumplimiento de alguna de estas excepciones:

1. *"Si los padres del jugador cambian su domicilio al país donde el nuevo club tiene su sede por razones no relacionadas con el fútbol".*

2. *Cuando "la transferencia se efectúa dentro del territorio de la UE o del EEE y el jugador tiene entre 16 y 18 años de edad". En este caso, el elemento decisor es el desplazamiento dentro de la UE, siendo la nacionalidad de un jugador un aspecto irrelevante. Dentro de estos supuestos, el club en el que se pretende realizar la inscripción debe asumir las siguientes obligaciones:*

    - *Proporcionar al jugador una formación escolar o capacitación futbolística adecuada, que corresponda a los mejores estándares nacionales.*

- *Garantizar al jugador una formación académica o escolar, o una formación o educación y capacitación conforme a su vocación, que le permita iniciar una carrera que no sea futbolística en caso de que cese en su actividad de jugador profesional.*

- *Tomar todas las previsiones necesarias para asegurar que se asiste al jugador de la mejor manera posible (condiciones óptimas de vivienda en una familia o en un alojamiento del club, puesta a disposición de un tutor en el club, etc.).*

- *Aportar a la federación nacional la prueba de cumplimiento de estas obligaciones.*

3. *Cuando "el jugador vive en su hogar a una distancia menor de 50 km de la frontera nacional y el club de la asociación vecina está también a una distancia menor de 50 km de la misma frontera en el país vecino". Se requiere en este supuesto que las dos federaciones nacionales afectadas otorguen su consentimiento.*

Este artículo 19 está calificado por el propio RETJ como "disposición obligatoria en el ámbito nacional que debe incorporarse sin modificación al reglamento de la asociación" (artículo 1.3 RETJ). La RFEF, en el artículo 120, apartados 5 y 6, de su Reglamento General, traspone el artículo 19 del RETJ, en su redacción actual, en referencia a los futbolistas extranjeros no comunitarios menores de 18 años. Esta modificación del Reglamento general de la RFEF fue aprobada por la Comisión Directiva el 30 de junio de 2014, considerando que el objeto del artículo 120 no era otro que dispensar una protección adecuada a los futbolistas menores de edad, procediéndose a la inscripción en el registro general de asociaciones deportivas del CSD el 4 de julio de 2014.

A fecha del presente informe, en el CSD se han presentado 23 recursos de deportistas menores de edad contra la decisión de la RFEF de no tramitar la licencia federativa, basándose en las disposiciones citadas. De los 21 recursos presentados, 10 han sido desestimados, 6 estimados y 7 están pendientes de resolución.

Las resoluciones estimatorias del CSD se han basado, entre otras, en la disposición adicional segunda de la Ley 19/2007 de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte, que promueve la eliminación por parte de todas las entidades deportivas de los obstáculos que impidan o dificulten la participación en actividades deportivas no profesionales de los extranjeros que se encuentren legalmente en España y sus familiares. Esta ley modificó el artículo 32.2 de la Ley 10/1990, de 15 de octubre, para incorporar la obligación de las federaciones autonómicas de "eliminar cualquier obstáculo o restricción que impida o dificulte la participación de extranjeros que se encuentren legalmente en España y de sus familias en las actividades no profesionales que organicen".

En este sentido, ya la Ley 4/2000, de 4 de enero, sobre derechos y libertadas de los extranjeros en España y su integración social, en su artículo 2 ter, disponía que "los poderes públicos deben promover la plena integración de los extranjeros en la sociedad española, fomentando no solo la participación económica y política de las personas integrantes sino también su participación social y cultural".

A pesar de que las federaciones deportivas son entidades privadas, ejercen funciones públicas que tienen atribuidas por delegación, por lo que se les exige el cumplimiento de las normas que el ordenamiento jurídico español dispone para el ejercicio de su actividad, debiendo actuar de acuerdo con, entre otros, el principio de no discriminación por motivo de nacionalidad o de lugar de nacimiento, permitiendo y promoviendo la participación de los extranjeros en actividades deportivas, si bien condicionada a que se encuentren en situación legal en España.

En lo relativo a las medidas que ha adoptado el CSD para que la RFEF emita las licencias conforme al ordenamiento jurídico español, como se ha señalado,

desde este organismo se han dictado 6 resoluciones estimatorias, ordenando a la RFEF a que procediera de manera inmediata a expedir licencia deportiva a favor del jugador menor de edad, al detectarse, en esos casos particulares, que la aplicación de los instrumentos de control recogidos en el reglamento General de la RFEF y en el RETJ resultó excesivamente rigorista, dando lugar a situaciones discriminatorias en la práctica del deporte federado, corrigiendo la Administración estas actuaciones en aplicación de la legislación estatal citada, con respecto al principio de jerarquía normativa que rige nuestro ordenamiento, evitando así que el menor se vea privado del desarrollo de una actividad deportiva con la correspondiente licencia federativa".

A la vista de dicha información, el Defensor del Pueblo de España, indicó que "sin perjuicio de tener en consideración la información antedicha, y muy especialmente la contenida en la Circular nº 15 de la RFEF, como fundamento de la aplicación de los instrumentos de control en relación con la protección debida a los menores y a su interés superior concurren además, en este caso, otras consideraciones a tener en cuenta, a las que hace referencia la información publicada, referidas a la búsqueda de soluciones, por todos los organismos implicados, para tratar de agilizar esa tramitación administrativa. Y ello debe conjugarse con la aplicación de la normativa y exigencias que permitan la inscripción de la licencia deportiva del menor, salvaguardando sus derechos y especial protección".

Concluía su escrito el Defensor del Pueblo de España indicando que, a la vista de la información disponible, y las vías de solución en marcha, había decidido estar al resultado de las actuaciones que, en su caso, pudieran resultar determinantes de una intervención.

3.2.13. Interrupción de los servicios de telefonía e internet en Petilla de Aragón.

Administraciones destinatarias: Departamento de Cohesión Territorial y Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital.

Materia: Servicios públicos.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que los vecinos de Petilla de Aragón habían estado sin teléfono ni internet durante varios días. Según lo publicado en una noticia del martes 12 de noviembre de 2019, el servicio de telefonía e internet no funcionó desde el viernes anterior.

Se señalaba, recogiendo declaraciones del alcalde de la localidad, que el servicio se recibía "a través de radio, no por cable", y que se encontraban "aislados cada dos por tres", de lo que se concluía que se estaba ante un problema que venía padeciéndose de forma reiterada. En este sentido, se indicaba que, desde el verano anterior, el problema se había repetido tres veces, que antes solía pasar, pero se estaba convirtiendo en algo habitual y que cada vez se tardaba más en darle una solución.

Asimismo, se aludía a la realización de gestiones con Movistar, que no habrían servido para resolver el problema de manera rápida.

Finalmente, tras relatarse una serie de problemas que la carencia del servicio generaba, se expresaba que, si el Gobierno quería fomentar el mundo rural y luchar contra el despoblamiento, lo primero era evitar que pasasen cosas como esta.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente dirigir un escrito al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital y al Departamento de Cohesión Territorial, para que emitiesen un informe sobre la problemática suscitada y, en su caso, sobre las medidas que estuviesen previsto adoptar.

El Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital remitió el siguiente informe:

"*Efectivamente, esta Administración ha tenido conocimiento de que, desde el 8 hasta el 18 de noviembre pasados, se ha producido una grave y duradera interrupción del servicio público de telefonía fija y acceso a Internet (además de interrupción también del*

servicio de telefonía móvil) en el municipio navarro de Petilla de Aragón. Se trata de una situación manifestada por el ayuntamiento de dicha localidad, que afirma que es algo que se repite con frecuencia.

Como cuestión previa, ha de explicarse brevemente el contexto general de esta problemática.

Dentro de los servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio de telefonía fija y de acceso a Internet, integran lo que se define como servicio universal. Éste es un conjunto de servicios básicos de comunicaciones electrónicas cuya prestación se garantiza a todos los usuarios que lo soliciten, independientemente de su localización geográfica, con una calidad especificada y un precio asequible. En concreto, el artículo 25 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones, establece que todos los usuarios finales pueden obtener una conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija siempre que sus solicitudes se consideren razonables en los términos que reglamentariamente se determinen. La conexión debe permitir realizar comunicaciones de voz, fax y datos, a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet, debiendo permitir comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1Mbit por segundo. La regulación del servicio universal, contenida en la citada Ley 9/2014, de 9 de mayo, está actualmente desarrollada (y mientras no se aprueben las normas reglamentarias previstas en dicha ley), por el vigente Real Decreto 424/2005 de 15 de abril, por el que se aprueba el reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios. Por otra parte, el operador designado para garantizar la prestación de los referidos servicios integrados en el servicio universal es, actualmente y hasta el 31 de diciembre de 2019, Telefónica de España, S.A.U., designado a tal efecto por Real Decreto 1517/2018, de 28 de diciembre.

De acuerdo con el artículo 69 de la citada Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones, es competencia del Ministerio de Economía y Empresa, el control y seguimiento de las obligaciones de servicio público que correspondan a los operadores. El propio Ministerio informa al respecto que las reclamaciones de usuario que no hayan podido resolverse directamente con el operador designado podrán dirigirse a la Oficina de Atención al Usuario o Telecomunicaciones (Atención telefónica (tel. 968010362 y 901336699) o presentación telemática de reclamaciones:

(http://www.usuariosteleco.gob.es).

En conclusión de lo expuesto, respecto al denominado servicio universal de las telecomunicaciones, la obligación de garantizarlo actualmente corresponde al operador Telefónica de España, S.A.U (nombre comercial Movistar). Ante una defectuosa prestación del citado servicio, las competencias de su control y exigencia corresponden exclusivamente al Ministerio de Economía y Empresa (Secretaría de Estado para el Avance Digital (Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información)), al que debe dirigirse la correspondiente reclamación, a través de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

Por otra parte, de acuerdo con la legislación vigente, y a diferencia de lo que ocurre en el caso de la telefonía fija, no existe una obligación de cobertura universal en la telefonía móvil. En el momento actual, la telefonía móvil no tiene la consideración de "servicio universal", por lo que desde la Administración Pública no resulta posible obligar a los operadores de telefonía móvil a disponer de cobertura en sitios concretos. Las obligaciones generales de cobertura de los operadores de telefonía móvil, derivadas de las concesiones que tienen otorgadas, se refieren a porcentajes de población en todo el territorio nacional, lo cual supone en la práctica la ausencia de obligación de cobertura en los territorios rurales de nuestra Comunidad.

No obstante lo anterior, ha de señalarse que el servicio de telefonía móvil contratado con un operador entra en el ámbito de las relaciones comerciales privadas por lo que las reclamaciones correspondien-

tes a deficiencias en dicho servicio, tales como interrupciones del mismo (que pueden dar lugar a las correspondientes indemnizaciones), pueden ejercitarse, además de en los tribunales de justicia, en la citada Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Economía y Empresas, a fin de que se instruya el correspondiente expediente, y, en su caso, se dicte, por la Secretaria de Estado para el Avance Digital, la correspondiente resolución de obligado cumplimiento para el operador que haya incumplido sus obligaciones.

Así pues, y tal y como se ha indicado, las competencias en materia de control e inspección de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones (y atención a los usuarios), corresponde al citado Ministerio de Economía y Empresa, quien ha de ejercerlas a través de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones (En Navarra: jpnavarra@mineco.es), puesto que, de acuerdo con el artículo 149.1.21ª de la Constitución, las telecomunicaciones son una competencia exclusiva del Estado.

No obstante, todo lo expuesto anteriormente, y aunque, como ya se ha expuesto, el seguimiento y control del cumplimiento del servicio universal de telecomunicaciones no sea competencia del Gobierno de Navarra, éste es consciente de que la lucha contra la despoblación y marginación de los núcleos rurales exige una actuación decidida de todas las Administraciones implicadas, cada una en su ámbito. Es por ello, que el Gobierno se ha dirigido a la Administración General del Estado, instando a que requiera a los operadores de telecomunicaciones afectados, y señaladamente al operador obligado a la prestación del servicio universal (Telefónica de España, S.A.U), para que solucionen con la mayor diligencia los problemas por deficiencias del servicio de telecomunicaciones en la localidad de Petilla de Aragón, con independencia de que se instruyan, en su caso, los correspondientes expedientes relativos a las sanciones o indemnizaciones que procedan por las detectadas interrupciones de los servicios y sin perjuicio de la posibilidad de canalizar las reclamaciones de los usuarios, que no hayan podido resolverse directamente con el operador designado, a través de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Asimismo, el Gobierno de Navarra se ha dirigido al operador Telefónica de España, S.A.U instándole a que se solucione con mayor diligencia los problemas de deficiencias del servicio de telecomunicaciones en la localidad afectada, de tal modo que no vuelvan a repetirse situaciones como la descrita".

Por su parte, el Departamento de Cohesión Territorial remitió el siguiente informe:

"*En primer lugar, procede remitir lo informado en la contestación enviada en este mismo expediente por la Dirección General de Transformación Digital, en la que se señala que la obligación de garantizar los servicios de telecomunicaciones interrumpidos corresponde al operador Telefónica de España, S.A.U (Movistar), y las competencias de su control exclusivamente al Ministerio de Economía y Empresa.*

No obstante, la Dirección General de Administración Local y Despoblación ha tenido conocimiento de las comunicaciones dirigidas tanto al Ministerio de Economía y Empresa como a Telefónica de España, S.A.U por la Dirección General de Transformación Digital en relación con la interrupción de los servicios de telecomunicaciones acaecidos en Petilla de Aragón y es conocedora igualmente del especial seguimiento que de esta problemática se está realizando desde esa Dirección General.

Por otro lado, debe señalarse que el acceso a unos adecuados servicios de telefonía e Internet en las zonas afectadas por la despoblación se considera fundamental en la estrategia de lucha contra la despoblación que la Dirección General de Administración Local y Despoblación está desarrollando, constituyendo, por ello, una prioridad para la misma".

A la vista de los informes remitidos y las actuaciones realizadas por el Departamentos de Cohesión Territorial y el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en el asunto.

3.3. XXXIV JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO.

El Defensor del Pueblo de Navarra se reunió con las demás Defensorías del Pueblo, estatal y autonómicas, para la celebración de las XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar los días 15 y 16 de octubre en Sevilla y Tarifa (Cádiz), y que versaron sobre la "Atención a los menores extranjeros no acompañados".

Asistieron a dicha reunión el Defensor del Pueblo de España, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Justicia de Aragón, el Ararteko de Euskadi, la Valedora do Pobo de Galicia, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Diputado del Común de Canarias, el Procurador del Común de Castilla y León, y el Defensor del Pueblo de Navarra.

Al término de las jornadas, los Defensores del Pueblo alcanzaron las siguientes conclusiones:

"1º Exigimos que todas las decisiones que se adopten con los menores extranjeros no acompañados respondan al interés superior de los mismos, primando la condición de niños frente a la condición de extranjeros.

2º Instamos a los poderes públicos para que la atención a este colectivo se efectúe desde la perspectiva de protección a la infancia, cumpliendo con la normativa y pronunciamientos judiciales, y asumiendo las directrices del Comité de los Derechos del Niño, que abogan por la excelencia en el trato a la infancia más desfavorecida.

3º Recordamos que la especial vulnerabilidad de niños, niñas y adolescentes extranjeros sin referentes familiares víctimas de trata de seres humanos obliga necesariamente a los poderes públicos a incrementar y reforzar la protección de estos menores.

4º Recordamos la responsabilidad de la Unión Europea y de todas las administraciones públicas nacionales de establecer un sistema de protección garantista partiendo de los principios de racionalidad, eficacia, solidaridad y lealtad institucional.

5º Instamos a los poderes públicos a lograr la plena integración de los menores extranjeros no acompañados en nuestra sociedad mientras permanezcan en territorio español, otorgándoles la oportunidad de ser parte de ella de forma responsable.

6º Estamos convencidos que la presencia de menores extranjeros sin referentes familiares no es tanto una carga para los sistemas de protección, sino que, por el contrario, supone una aportación de gran valor para el desarrollo de la sociedad de acogida.

7º Recordamos que es necesario cooperar y colaborar con los países de origen de estos menores para prevenir la inmigración insegura y garantizar que, en su caso, los procesos de repatriación por reagrupamiento familiar respondan siempre al interés superior de aquellos.

8º Demandamos de los poderes públicos un plan estratégico nacional de atención a menores extranjeros no acompañados, que asegure la protección de estos niños, adolescentes y jóvenes y que valore la necesidad de atenderlos de una manera coordinada, solidaria, ordenada y responsable entre los territorios.

9º Demandamos la elaboración de planes de atención a jóvenes extutelados para evitar que su protección quede interrumpida automáticamente al alcanzar la mayoría de edad, y puedan caer en la marginación y exclusión social.

10º Nos pronunciamos expresamente contra la criminalización de los adolescentes y jóvenes extranjeros no acompañados, y exigimos una reacción pronta de las administraciones para que sus derechos fundamentales sean respetados, a la vez que una mayor sensibilización de los medios de comunicación, entidades públicas, privadas y ciudadanía en general, para no alentar su estigmatización y alarma social con informaciones falsas y tendenciosas."

Como ya se ha señalado en el epígrafe 4.2.1., el contenido de estas conclusiones se trasladó al Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra. En contestación a las mismas, el Departamento remitió el siguiente informe:

1 "Las Defensorías recomiendan elaborar un Plan estratégico nacional de atención a menores extranjeros no acompañados que incluya un diseño básico, evaluación y financiación de acuerdos de colaboración con países de origen, y que aborde de forma integral la prevención, la protección y, en su caso, el retorno, asegurando el superior interés de estos menores.

Se acepta la recomendación. Este Departamento ha solicitado este Plan en las reuniones que, con carácter inter-autonómico, se han celebrado en el Ministerio de Salud, Servicios Sociales e Igualdad.

2 Las Defensorías recomiendan introducir mejoras en el Registro MENA y en los procesos de recogida de datos y estadísticas que elabora la Administración central con las aportaciones de las comunidades autónomas.

Se acepta la recomendación. Así lo hemos hecho saber a la Administración Central a través de los órganos de participación establecidos a tal efecto.

3 Las Defensorías recomiendan aprobar un Decreto del Gobierno que regule los procedimientos de evaluación de la edad de los menores extranjeros no acompañados, atendiendo las Observaciones del Comité de derechos del Niño y el resto de normativa y recomendaciones aplicables. Esta norma deberá ser desarrollada reglamentariamente por cada comunidad autónoma.

Se acepta la recomendación. En este sentido, tenemos que decir que no solo lo hemos solicitado a través de los correspondientes órganos de participación, sino que, conscientes de su importancia, y mientras no se establezca una normativa con carácter nacional, desde este Departamento se ha propiciado la firma de un protocolo de primera acogida y atención a los menores migrantes no acompañados que lleguen a o se encuentren en la Comunidad Foral de Navarra.

4 Las Defensorías recomiendan que las Entidades Públicas asuman la tutela de los menores extranjeros no acompañados de modo inmediato sin prolongar la guarda de hecho más allá del tiempo estrictamente necesario para su identificación y constatar su situación de desamparo.

Se acepta la recomendación. A día de hoy, se está haciendo un esfuerzo de implementación de recursos humanos y materiales para acortar lo máximo posible los tiempos necesarios para la identificación, determinación de la edad y valoración de la situación de desamparo.

5 Las Defensorías recomiendan que por la Administración del Estado se establezcan los criterios básicos de calidad que deben cumplir los recursos que generen las comunidades autónomas para asegurar que la atención inmediata a los menores garantiza el respeto a los derechos reconocidos a la infancia y adolescencia. También recomiendan que las comunidades autónomas deriven a los menores atendidos en centros de emergencia a la red ordinaria de recursos una vez alcanzados los objetivos de esta tipología de centros.

Se acepta la recomendación de solicitar a la Administración del Estado que se establezcan estándares mínimos de calidad para los recursos de atención a los menores migrantes no acompañados. Con este objetivo se constituyó un grupo de trabajo de carácter inter-autonómico, habiéndose elaborado desde el consenso un documento de mínimos en cuanto a estándares de calidad para los recursos de acogimiento residencial.

6 Las Defensorías recomiendan adecuar los sistemas de protección a las necesidades de los menores extranjeros en situación de desamparo tanto en aspectos cuantitativos como cualitativos; y configurar una red de centros suficientemente dotada en toda la tipología de centros (emergencia, primera acogida, preparación a la emancipación, etc.), que permita itinerarios adecuados a las necesidades

cambiantes y evolutivas de estos niños y que respondan siempre a su interés superior. También proponen avanzar y fomentar programas alternativos al acogimiento residencial (acogimiento familiar, familias colaboradoras, entre otros).

Se acepta la recomendación. Cabe destacar que en Navarra se han mantenido conversaciones con el fin de promover el acogimiento en familias colaboradoras provenientes de los mismos países de origen que los menores.

7 Las Defensorías recomiendan promover la modificación del Reglamento de la Ley de extranjería para que se elimine la interpretación restrictiva que limita el derecho de los menores extranjeros tutelados a obtener la autorización de residencia. También se recomienda que en las tarjetas de identidad de los menores tutelados que han alcanzado los 16 años se especifique que están autorizados a trabajar, sin ningún otro trámite administrativo adicional.

Desde este Departamento se acepta la recomendación de promover cambios en el Reglamento de la Ley de Extranjería respecto de eliminar los obstáculos que a día de hoy dificultan la regularización administrativa en cuanto a las autorizaciones de residencia y permisos de trabajo.

8 Las Defensorías recomiendan elaborar Planes Estratégicos autonómicos de atención a jóvenes ex tutelados que alcanzan la mayoría de edad y elaborar estudios que permitan dimensionar adecuadamente el problema de atención amenores ex tutelados (nacionales y extranjeros). También recomiendan modificar el Reglamento de la Ley de extranjería para permitir que el joven extranjero, extutelado con residencia regularizada y participante en un proceso de transición a la vida adulta, pueda solicitar una autorización de trabajo por circunstancias excepcionales.

Se acepta la recomendación. Somos conscientes de la necesidad de seguir acompañando a los/as jóvenes extutelados en su proceso de integración social y comunitaria. Por ello, desde este Departamento, se están implementando programas de transición a la vida adulta para los/as jóvenes extutelados de 18 a 21 años. Dichos programas se llevan a cabo desde distintas bases de actuación fundamentales: 1) la cobertura básica de las necesidades; 2) el acompañamiento social; y 3) el principio de integración socio-comunitaria a través del empleo. De estas actuaciones, y en coherencia con su recomendación, se constata que la que mayor dificultad se presenta en la tercera, debido a los problemas derivados de la autorización de residencia para el empleo.

9 Las Defensorías recomiendan revisar en profundidad los protocolos de identificación de menores víctimas de trata e implantar programas autonómicos de atención a dichas víctimas, siguiendo los criterios establecidos por la Agencia para los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2015). También recomiendan incorporar a la futura modificación de la legislación nacional de asilo y protección internacional las directrices de ACNUR y UNICEF para las solicitudes de protección internacional de menores de edad.

Se acepta la recomendación de revisar los protocolos para la identificación de menores víctimas de trata e implantar programas específicos de atención a dichas víctimas.

10 Las Defensorías recomiendan a las diferentes administraciones que actúen con la suficiente responsabilidad y formalicen los acuerdos precisos en la correspondiente Conferencia Sectorial para avanzar en el estudio de medidas que faciliten un reparto solidario, ordenado y equitativo de menores extranjeros no acompañados entre las distintas comunidades autónomas, que redunde en beneficio del interés superior de estos chicos y chicas.

Desde este Departamento se acepta la recomendación de trabajar, desde los diferentes órganos de participación, en la búsqueda de acuerdos que faciliten un mejor control de los flujos migratorios mediante el establecimiento de mecanismos que posibiliten una distribución solidaria del conjunto de menores migrantes no acom-

pañados entre las diferentes comunidades autónomas, buscando siempre el interés superior del/la menor".

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

El artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, establece que el Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre tales medidas, figura la de valorar la situación de la infancia y adolescencia en su informe anual.

En cumplimiento de la citada previsión legal, se ofrecen en este apartado datos referentes a los principales aspectos atinentes a este ámbito, tomando como referencia lo dispuesto en la citada Ley Foral, por ser la norma principal que disciplina la intervención administrativa en materia de protección del menor en Navarra.

Agradecemos al Departamento de Derechos Sociales la información que nos ha facilitado y que ha permitido la redacción de este epígrafe.

3.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.

A. Actividad reglamentaria y de planificación:

En 2018, según informaba el Departamento de Derechos Sociales, la actividad de naturaleza normativa de la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas había consistido en la participación en la elaboración de la ley foral para la acreditación de familias monoparentales.

La norma, finalmente, fue aprobada por Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero de 2019, encontrándose actualmente (inicio de 2020) pendiente de desarrollo reglamentario. Desde esta institución, se ha recordado el deber de proceder con celeridad a aprobar el reglamento correspondiente, habiendo informado el Departamento de Derechos Sociales que se están dando pasos en tal sentido.

Por otro lado, en lo que se refiere la planificación y programación de actuaciones, a lo largo de 2019, se ha continuado con el desarrollo e implantación del II Manual de Procedimiento en el Marco de la Protección a la Infancia y Adolescencia. Dicha herramienta constituye un conjunto de procedimientos, directrices y estrategias básicas y consensuadas para los procesos de detección, notificación, valoración e intervención en las situaciones de riesgo y de desamparo. Tras su paso por el Consejo Navarro del Menor y el Consejo Navarro de Bienestar Social, fue aprobado mediante Orden Foral del Vicepresidente y Consejero de Derechos Sociales. El documento aprobado establece un modelo de actuación en el que las actuaciones de prevención, promoción y protección a la familia, la infancia y la adolescencia deberán tener un carácter interdepartamental y una metodología de trabajo descentralizada y llevada a cabo mediante el trabajo en red, así como entender la comunidad, la atención primaria, como el espacio referencial de actuación.

En este ámbito de la planificación y programación de actuaciones, cabe concluirse que el aspecto de mayor incidencia del año 2019 ha sido el relativo a la atención a menores extranjeros no acompañados. Acerca de la atención a estos menores versaron las Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, que se celebraron el pasado mes de octubre en Andalucía.

El Departamento de Derechos Sociales ha remitido la información que a continuación, para conocimiento del Parlamento de Navarra, se reproduce:

"La llegada de Menores Extranjeros no Acompañados a territorio español ha pasado de ser considerado como un fenómeno puntual a convertirse en uno de los colectivos de intervención prioritario dentro del Sistema de Protección a la Infancia en España. Aun así, se ha ido diseñando a marchas forzadas su protección jurídica, policial, asistencial y psicológica, a veces nada adecuada a sus necesidades y circunstancias específicas.

La llegada de estos menores a España ha tenido y sigue teniendo un enorme impacto en el uso del acogimiento resi-

dencial como medida protectora, desbordando las previsiones y los recursos de los sistemas de protección del país, y en nuestro caso de la Comunidad de Navarra. En este sentido, es de señalar cómo la intensidad de los flujos de entrada de los/as menores en la comunidad de Navarra, como destino migratorio, ha experimentado un gran aumento a lo largo del semestre de 2018 y primero de 2019, lo que está suponiendo un esfuerzo importante para la Entidad Pública responsable, y en general para el conjunto de profesionales, agentes e instituciones involucrados en su atención inmediata.

Como su Institución bien conoce, la definición de la población de menores migrantes responde a la descrita en la Resolución del Consejo de Europa del 26 de junio de 1997: «menores de 18 años, nacionales de terceros países, que llegan a territorio español sin ir acompañados de un adulto responsable de ellos, ya sea legalmente o con arreglo a los usos y costumbres, en tanto no se encuentran efectivamente bajo el cuidado de un adulto responsable».

Partiendo de esta definición y de la asunción de los principios de Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (así como de lo establecido por las leyes nacionales de protección a la infancia), la llegada de un menor migrante no acompañado a cualquier territorio del Estado español supone la puesta en marcha de las medidas de protección necesarias por parte de las autoridades locales, responsables de la protección a la infancia en cada territorio.

Las medidas de protección establecidas para con los/as menores migrantes no acompañados vienen determinadas por: 1) la condición de menor de 18 años; y 2) su situación de desprotección social, motivada por la falta de personas adultas con relación de parentesco con capacidad para hacerse cargo de su guarda. Todo lo cual, obliga a la Entidad Pública Responsable, al establecimiento de la declaración de desamparo y la asunción inmediata de la tutela por ministerio de la ley. Todo ello desde el principio del interés superior del/la menor, frente a cualquieras otros intereses por legítimos que estos sean.

La comprensión general de estos/as menores en su doble condición migratoria y de menores no acompañados, marca sus necesidades y el abordaje diferencial del resto de la población infanto-juvenil en situación de desamparo, población tradicionalmente atendida desde el Sistema de Protección a la Infancia desde recursos con gestión de guarda. En este sentido, existen algunos factores que hacen aún más difícil la acogida, la integración y la autonomía de los/as menores migrantes desde los parámetros tradicionales del Sistema de Protección a la Infancia:

1. *La subsistencia en un contexto de alta vulnerabilidad marcado por los efectos del duelo migratorio.*

2. *La inexistencia de un apoyo familiar.*

3. *La situación en la mayor parte de los casos de irregularidad administrativa (ausencia de permisos de residencia).*

En coherencia con lo expuesto, desde este Departamento, se ha puesto en marcha un programa de atención integral a los/as menores migrantes no acompañados desde un modelo de atención de carácter educativo, dirigido a la plena integración social, tomando la comunidad como espacio referencial de actuación. Un modelo estructurado en cinco líneas de actuación dirigidas a garantizar la cobertura básica de sus necesidades: 1) mediante la implementación de recursos habitacionales distribuidos por las diferentes cabeceras de comarca; 2) mediante el establecimiento de itinerarios formativos de alfabetización y formación para el empleo, en colaboración con el Departamento de Educación y el Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare; 3) Mediante programas de inmersión comunitaria en los espacios de ocio y tiempo libre; 4) mediante la metodología del acompañamiento social desde su ingreso en el Sistema de Protección hasta los 21 años; y 5) desde la responsabilidad compartida entre los sistemas de protección social, las instituciones de control y el conjunto de la sociedad civil a través del establecimiento de mesas sectoriales de seguimiento en todos las localidades receptoras de menores. El proceso de intervención llevado a cabo está sustentado y coordinado mediante equipos técnicos de carácter multidisciplinar, formados por trabajadores/as y educadores/as sociales, psicólogos/as y técnicos/as en mediación intercultural.

Programas:

- *Programa de recursos residenciales.*
- *Programa de inmersión comunitaria en el espacio del ocio y tiempo libre*
- *Programa de acompañamiento en los procesos de autonomía desde la mayoría de edad hasta los 21 años.*

Fases del proceso de Intervención:

El proyecto de intervención llevado a cabo con la población de menores migrantes no acompañado está diseñado a lo largo de un itinerario de intervención establecido en tres fases:

- *Fase de acogida y valoración. Llevada a cabo tras su ingreso en el Sistema de Protección y con una duración de 4 meses, tiene por objetivos: 1) el establecimiento de una valoración psicosocial en profundidad; 2) el inicio del proceso para su regularización administrativa; 3) su inclusión en los diferentes programas formativos y de atención asociados a los Sistemas de Protección social (salud, educación, vivienda, empleo...; y 4) posibilitar un periodo básico de preparación para la integración en la sociedad de acogida, resituando sus expectativas, conciliando los parámetros culturales de las sociedades de origen. El formato del recurso tiene carácter residencial con una capacidad por módulo de entre 25 y 40 plazas. Actualmente tenemos cuatro enclaves de primera acogida, situados en Pamplona, Iturmendi, Irañeta (provisional) y Marcilla.*
- *Fase de integración. Dirigida a los/as menores que han pasado la fase previa de primera acogida. Tiene por objetivo consolidar el proceso formativo iniciado en los recursos de primera acogida, así como la inmersión comunitaria mediante el despliegue de recursos habitacionales en inmuebles normalizados. Constituyen pisos ubicados en ámbito comunitario para grupos de 4 o 5 menores, acompañados por un equipo técnico como referente educativo. El periodo de estancia en estas unidades convivenciales se establece hasta los 17años y medio o la mayoría de edad. La estancia media está situada entre l9 y 18 meses. Los/as menores que tras el proceso de primera acogida no pudieran incorporarse a este tipo de recursos por razones de edad (menores de 16 años), o por el perfil psicosocial (menores en conflicto social, con conductas desadaptadas, o menores con problemas de salud mental), son ubicados en módulos de acogimiento residencial, similar al establecido con los/as menores de origen nativo o extranjero (con familia presente), ubicados en la red de recursos del sistema tradicional de protección.*
- *Fase de autonomía. Dirigida a los menores migrantes que cumplan tres condiciones básicas: 1) tener más de 17,5 años; 2) haber estado integrado en alguna de las fases anteriores como mínimos 6 meses; y 3) consentir y estar implicado en los objetivos y actividades del programa. Los menores que forman parte de este programa pueden estar hasta los 2 años. La permanencia en el programa conlleva la garantía de cobertura de las necesidades básicas: recurso habitacional, acompañamiento socioeducativo y el acceso a la prestación económica de la Renta Garantizada, esto es, de acuerdo a los criterios establecidos en su norma reguladora.*

Resultados:

- *Un nivel de atención que engloba al 100% de los menores inmigrados.*
- *No hay menores fuera de control. Ausencia de "niños/as de la calle".*
- *Una tasa de situaciones de conflicto social severo y/o comisión de hechos delictivos con sentencia firme por debajo del 7%.*
- *Un alto grado de aprovechamiento de los contenidos formativos".*

Por otro lado, el Departamento de Derechos Sociales informa que, a lo largo de 2019, ha trabajado en la mejora de los programas y recursos preventivos de preservación familiar, en la reforma del servicio de puntos de encuentro familiar, en la intensificación de los programas de acompañamiento social y terapéutico en los procesos de acogimiento familiar y adopción nacional e internacional, y en la ampliación y descentralización a nivel de Área de Servicios Sociales respecto de los programas especializados de intervención familiar.

En relación con los recursos del sistema de reforma, señala el Departamento de Derechos Sociales la adopción durante 2019 de las siguientes medidas.

- Creación de un recurso de 10 plazas de internamiento en régimen semiabierto y/o abierto para el cumplimiento de medidas judiciales.

- Creación de un programa extrajudicial de 10 plazas de autonomía para menores que al terminar una medida de internamiento su situación psicosocial haga imposible su reincorporación al domicilio familiar. Dicho programa abarca de los 17 a los 21 años, incluyendo un soporte económico mensual que garantice la cobertura de las necesidades básicas, así como un acompañamiento social durante todo el periodo de la prestación.

- Un aumento de la capacidad para la ejecución de las medidas de medio abierto, reduciendo las listas de espera.

- Creación de un programa de atención terapéutica extrajudicial para menores y familias inmersas en contextos de violencia filioparental.

Con carácter general, en lo que se refiere a esta actividad normativa y de planificación, la institución anima a que se continúen adoptando las medidas precisas para completar los mandatos y previsiones de la Ley Foral 15/2005, así como para procurar su más eficaz aplicación, y, si fuera preciso, a revisar aquellos aspectos que se considere que pueden contribuir a una mejor garantía de los derechos de los menores.

Asimismo, se insiste en la necesidad de continuar con las actividades de planificación y programación, a fin de adaptar las actuaciones a las prioridades que se aprecien en cada momento. En este sentido, como se viene apuntando, se ve conveniente que se cuente con indicadores que permitan evaluar en cada momento el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de las citadas prioridades.

Valoramos positivamente las actuaciones a que se alude en relación con la problemática de los menores extranjeros acompañados, animando a continuarlas, y se ve pertinente insistir en lo necesario de dotar de recursos suficientes a dichas actuaciones, y de mejorar en todo lo posible la coordinación entre todas las Administraciones públicas implicadas en la atención a dichos menores.

B. Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor:

La Ley Foral 15/2005 establece una tabla de derechos y deberes de las personas menores de edad, ordenando su promoción y divulgación.

En relación con esta labor, el Departamento de Derechos Sociales informa que, en el contexto de elaboración del II Plan de Apoyo a la Familia, a la Infancia y a la Adolescencia, se ha incluido un área de actuación en esta materia, en colaboración con las entidades que actualmente integran la Alianza por los derechos de la infancia.

Esta institución valora la labor desarrollada en este ámbito y anima a intensificar las iniciativas de promoción y divulgación de los derechos de los menores.

C. Actuaciones de prevención:

Las actuaciones de prevención tienen por finalidad fundamental evitar o minimizar las posibles situaciones de desprotección y conflicto social.

La intervención de la Administración en este ámbito se desarrolla fundamentalmente a partir de la colaboración y coordinación entre las distintas instancias que, por razón de su actividad, atienden a personas menores de edad (servicios educativos, servicios sanitarios y servicios sociales, esencialmente).

Uno de los principales instrumentos administrativos con que se 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.

En el contexto de ejecución del II Plan integral de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia en Navarra, se han establecido diferentes mesas sectoriales de colaboración-participación (Departamentos de Salud y Educación, Atención Primaria de Servicios Sociales, entidades gestoras de servicios de atención a la infancia y adolescencia) en el diseño, puesta en marcha y formación del II Manual de Procedimiento para la detección, notificación, valoración e intervención en las situaciones de riesgo y desamparo.

Según señala el Departamento, el citado documento supone un cambio sustancial respecto del anterior manual, en tanto que plantea una nueva perspectiva de actuación interdepartamental, así como el espacio sociocomunitario como lugar referencial de actuación.

El nuevo manual supone el desarrollo de una única herramienta de valoración de las situaciones de dificultad o conflicto social, hace posible el establecimiento de un modelo básico y consensuado de trabajo en red en todas las áreas de servicios sociales, y persigue la formación continua de las personas profesionales de Salud, Educación y Servicios Sociales, así como el desarrollo e implementación de programas de eficacia probada.

Esta institución valora positivamente las medidas de mejora de la coordinación y prevención referidas, animando a reforzar el necesario marco de colaboración y coordinación, por ser imprescindible a la hora de afrontar adecuadamente la prevención y detección de situaciones de desprotección.

Ha de reiterarse la conveniencia de intensificar, en todo lo posible, la labor preventiva, calificada por la Ley Foral 15/2005 de prioritaria, para procurar evitar que las problemáticas que afectan a los menores desemboquen en la necesidad de que intervenga el sistema de protección de forma más expeditiva.

La institución ve preciso insistir, finalmente, en lo conveniente de continuar complementando las acciones dirigidas a potenciar la coordinación entre los agentes que actúan en materia de protección de menores, con los programas o acciones preventivas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales, de ocio y animación, y de la formación y del empleo, en los términos previstos por el artículo 32 de la Ley Foral 15/2005.

D. Actuaciones del sistema de protección:

a Situaciones de riesgo.

Entre las situaciones de desprotección, en términos generales, las de riesgo son aquellas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención administrativa.

Entre las situaciones de desprotección, en términos generales, las de riesgo son aquellas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención administrativa.

A efectos indicativos de esta variable y de su evolución, el Departamento de Derechos Sociales viene facilitando a esta institución el número total de menores atendidos por el sistema especializado de protección. Se incluyen los menores en guarda (acogimiento residencial o familiar y guarda provisional en centros de observación y acogida o en familias de urgencia), los menores en centros de día, los menores en programas especializados de intervención familiar, los menores en el programa de educación de adolescentes, los menores atendidos por los equipos de atención a la infancia y a la adoles-

cencia, y los menores incluidos en programas de autonomía personal.

La cifra de menores atendidos por el sistema especializado, según se colige de los datos del Departamento de Derechos Sociales referidos a 2019, sería de 2.411, significativamente superior a la de años anteriores (1.744 menores en 2018, 1.705 menores en 2017, 1.446 menores en 2016, 1.413 menores en 2015 y 2014, 1.267 menores en 2013 y 1.206 menores en 2012).

Se vuelve a confirmar, por lo tanto, utilizando este indicador, la tendencia al alza de los últimos años; y se aprecia en 2019 un alza especialmente relevante (un 38%), lo que obedecería en buena medida, se concluye, a la incidencia de la atención a menores extranjeros no acompañados en el conjunto del sistema de protección, señalada en el informe del Departamento de Derechos Sociales.

Si se comparan los datos correspondientes al periodo 2009-2019, se comprueba que la cifra ha pasado de 1.065 menores a 2.411 menores, lo que supone un incremento próximo al 140%. Esta evolución, medida en los últimos cinco años (2014-2019), supone un incremento aproximado del 70% (de 1.413 a 2.411).

Los datos ponen de manifiesto que existe un relevante, y creciente, número de menores atendidos por el sistema de protección.

El peso relativo de los casos en que existe separación del núcleo familiar y, por tanto, asunción de la guarda por la Administración pública, crece de forma notable en 2019 (1.301 menores, sobre un total de 2.411 menores, lo que supone un porcentaje próximo al 54%; frente a 797 menores, de un total de 1.744 menores en 2018, suponiendo un porcentaje aproximado al 45%). Nuevamente, el dato puede explicarse, al menos en parte, por la incidencia de la atención a menores extranjeros no acompañados.

Se constata, en resumen, que, en 2019, se ha intervenido y atendido a más menores, dato indicativo de que se está ante una problemática que debe ser convenientemente ponderada por los poderes públicos.

Procede insistir en la necesidad de adoptar y reforzar medidas para que la intervención pública se produzca en las fases más tempranas de riesgo, a fin de evitar en lo posible la separación del núcleo familiar.

Asimismo, las cifras de menores atendidos por el sistema de protección y, en particular, el relevante crecimiento que se aprecia en la serie de datos que se ofrecen, continúan ratificando lo preciso de dotar de suficientes medios a los órganos administrativos y equipos de intervención actuantes.

b Situaciones de desamparo.

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor.

En el año 2019, fueron declarados en situación de desamparo 222 menores. La cifra es muy superior a la de los años precedentes (144 menores en 2018, 90 menores en 2017, 40 menores en 2016, 35 menores en 2015, 19 menores en 2014 y 21 menores en 2013), ratificándose la tendencia al alza apreciada en el ejercicio anterior. A efectos de contextualizar el incremento, ha de señalarse que el mismo vendría influido por lo expuesto anteriormente en relación con la llegada de menores extranjeros no acompañados.

Como se ya se viene apuntando, es deseable que se intensifiquen las medidas tendentes a evitar, en lo posible, las situaciones de desamparo, que suponen un mayor grado de desprotección y, por ende, de intervención.

Por otro lado, han sido 15 las declaraciones de remoción del desamparo, por cese de las causas que lo determinaron (12 en 2018, 6 en 2017, 4 en 2016 y 2 en 2015).

Ha de insistirse en la necesidad de que la Administración pública continúe con los esfuerzos tendentes a procurar las condiciones que hagan viable el retorno de

los menores a sus familias de origen. Es preciso recordar a este respecto que este es el objetivo último del desamparo y que ello lleva implícita la obligación de potenciar la intervención con las familias que, por diversas circunstancias, no atienden o no pueden atender a sus menores.

En definitiva, es conveniente continuar reforzando las funciones de prevención, de detección de situaciones de riesgo y de intervención social con las familias, en aras a evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores y, llegado el caso, de ser declarada tal situación de desprotección, a hacer viable el retorno.

c Actuaciones de apoyo a las familias.

Se refiere este punto a las familias que han recibido apoyos de la Administración pública, ya sean de carácter técnico o económico, con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido. El dato es significativo por cuanto da una idea del número de familias que pueden precisar apoyo de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, y de diversa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, 1.098 familias recibieron algún tipo de apoyo en el ejercicio 2019 (el dato era de 1.296 familias en 2018, de 1.134 familias en 2017, y de 844 familias en 2016). Se observa un descenso en el número de familias que recibieron apoyo en el año 2019. Se trata de familias atendidas por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, familias acogedoras y que reciben apoyo técnico, familias que reciben ayuda económica por acogimiento, familias con menores en programas que no suponen asunción de la guardia (centros de día, programa de intervención familiar, programa de educación para adolescentes), y familias con prestaciones económicas compensatorias.

El dato pone de manifiesto que existe un notable número de núcleos familiares que precisan, en mayor o menor grado, de apoyo público por razón de la situación de sus menores, ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo.

Todo ello hace preciso que se evalúe si los recursos con que actualmente cuenta el sistema de protección de menores son adecuados y suficiente para las necesidades de dicho sistema. En todo caso, se insiste en lo aconsejable de realizar un esfuerzo para dotar a los agentes actuantes en este ámbito (fundamentalmente, Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, EAIAs y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras) de recursos suficientes, personales y materiales, para acometer con éxito esta tarea de tan elevada trascendencia social.

d Menores en situación de guarda.

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento, ya sea residencial o familiar.

En los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales sobre los menores en guarda, se deslindan las situaciones de guarda provisional (a través de los centros de observación y acogida, y de familias de urgencia), de las situaciones de acogimiento, residencial o familiar (en este caso, estaríamos ya ante una guarda "no provisional", acordada tras la fase de valoración).

A partir de tales datos, se constata que vuelve a aumentar el número de menores en guarda, pasando de 797 menores (2018) a 1.301 menores (2019). Crecen tanto las situaciones de guarda provisional en centros o familias (de 277 en 2018 a 626 en 2019), como los acogimientos (de 520 en 2018 a 675 en 2019).

Al igual que lo señalado en apartados anteriores, la evolución de los datos está especialmente influida por las cifras relativas a los menores extranjeros no acompañados (291 en centros de observación y acogida).

e Menores tutelados.

La tutela, administrativa u ordinaria, es otra de las medidas de protección establecidas por la ley, vinculada a la situación de desprotección más intensa, esto es, al desamparo.

La cifra proporcionada de menores tutelados en 2019 es 574, sensiblemente superior a la de años anteriores (427 en 2018 y 347 en 2017).

La evolución al alza del número de menores tutelados es sustancialmente coincidente con la apreciada en el indicador de menores en situación de guarda (la asunción de la tutela, medida de mayor intensidad, la lleva aparejada) y con lo señalado en relación con las declaraciones de desamparo.

f Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formaliza a través del acogimiento.

En el año 2019, se formalizó el acogimiento de 382 menores, cifra superior a la de años anteriores (231 menores en 2018 y 174 menores en 2017).

La cifra de menores acogidos (no se computan en este apartado los menores que se encuentran en centros de observación y acogida, o en familias de urgencia, con medida de guarda provisional) es de 675 menores (520 menores en 2018, 494 menores en 2017, 499 menores en 2016 y 461 menores en 2015). Como puede apreciarse, la cifra de 2019 vuelve a ser superior también a la de años anteriores.

En lo que respecta a la relación entre unos y otros tipos de acogimiento, la Ley Foral 15/2005 declara la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, así como del acogimiento en familia extensa respecto a la ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en la situación más afín o cercana posible a su ámbito natural.

Por lo que se refiere a la primera relación (acogimientos familiares y residenciales), los datos recabados muestran que, en 2019, el porcentaje de acogimientos residenciales es del 60,8%. Este indicador en 2018 era del 59,8%; en 2017 era del 46,3%; y en 2016 era del 45,7%.

Se aprecia, por lo tanto, en los últimos años un incremento muy significativo del peso de los acogimientos residenciales. Los datos son expresivos de la dificultad para hacer valer la preferencia del legislador por el acogimiento familiar, habiendo de insistirse en lo conveniente de continuar adoptando medidas que favorezcan dicha modalidad de acogimiento familiar, para que los menores puedan ser atendidos, en lo posible, en un entorno familiar.

En la fase de guarda provisional o de acogidas de urgencia, la mayoría de los casos se atiende mediante recursos residenciales (centros de observación y acogida), y continúa teniendo poco peso relativo el recurso de acogida a través de familias de urgencia (en 2019, 611 menores en centros residenciales de observación y acogida, y 15 menores en familias de urgencia; en 2018, eran 264 los menores en centros residenciales de observación y acogida, y 13 los menores en familias de urgencia).

Dado que la preferencia del entorno familiar sobre el residencial también sería aplicable a esta fase, se ve necesario continuar avanzando en la consolidación del recurso de acogida familiar de urgencia, animando a continuar e intensificar las actuaciones emprendidas en tal sentido.

Por lo que atañe a la segunda relación (acogimientos en familia extensa y ajena, dentro de los acogimientos familiares), en 2019 el porcentaje de acogimientos en familia extensa es del 65,1%, muy similar al de 2018 (66,5%). Este porcentaje era del 58,9% en 2017, del 64,4% en 2016 y del 67,4% en 2015.

En 2019, crecen tanto los casos de atención en familia extensa (de 139 a 172), como los casos de atención en familia ajena (de 70 a 92), dentro de la tónica general de incremento de las situaciones de guarda y acogimiento que se aprecia en el año.

Ha de continuar instándose a que se potencien en todo lo posible la intervención y las actuaciones con el en-

torno familiar de los menores que precisen apoyo, para que, de ser necesario el acogimiento, pueda darse en el ámbito más próximo al natural. Estas actuaciones, por desarrollarse ordinariamente en este entorno próximo, pueden favorecer, asimismo, un mayor número de casos en que el retorno de los menores con sus padres sea posible y una menor prolongación de las situaciones de separación de los niños.

g Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.

En 2019 se produjeron 9 adopciones nacionales (11 en 2018, 8 en 2017 y 7 en 2016) y 22 adopciones internacionales (29 en 2018, 22 en 2017 y 15 en 2016).

Asimismo, se emitieron 1 certificado de idoneidad nacional (22 en 2018, 37 en 2017, y 11 en 2016) y 10 certificados de idoneidad internacional (29 en 2018, 37 en 2017 y 40 en 2016).

h Menores en situación de conflicto social.

Este punto se refiere a aquellos menores encuadrados en el sistema de protección que, por su situación de grave inadaptación, pueden encontrarse en riesgo de causarse perjuicios o causarlos a otras personas.

En 2019 se encontraron en esta situación 483 menores, según los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales. Se incluyen en este cómputo los datos referentes a menores de 14 años con diligencia penales preliminares (95 casos), que se añaden a los datos de menores en conflicto en centros de observación y acogida (247) y de menores en conflicto en otros programas del sistema de protección (141). El dato comparable del año 2018 era de 540 menores y el del año 2017 de 815 menores (en este año 2017 el número de casos de diligencias penales era significativamente superior, llegando a 250).

Descontando la cifra de menores con diligencias penales, el número de menores en conflicto habría pasado de 518 en 2016, a 565 en 2017, a 458 en 2018 y a 388 en 2019. Por lo tanto, se aprecia una reducción significativa en los dos últimos ejercicios.

Ha de continuarse con los esfuerzos tendentes a atajar o reducir esta problemática, mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción. Asimismo, ha de insistirse en lo preciso de prestar un apoyo especial a las familias con menores en esta situación de conflicto, que, en no pocas ocasiones, padecen graves dificultades derivadas de la misma.

i Programas de autonomía personal.

Por tales se entiende aquellos programas destinados a menores con edad comprendida entre los 16 y los 18 años sobre los que ha recaído alguna medida judicial y administrativa, en orden a lograr su integración social y laboral.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, en 2019 fueron 81 los menores en programas de autonomía en medio abierto (19 en 2016, 36 en 2017 y 48 en 2018). Señalar que, en el informe del Departamento, se añaden a esta cifra 150 menores en situación de acogimiento residencial y destinatarios también de programas o medidas de autonomía (en 2018 esta misma variable era de 147 menores y en 2017 de 45).

Se vuelve a apreciar, como en el ejercicio anterior, que crecen las cifras relativas a estos programas, animando la institución a insistir en las actuaciones y medidas adoptadas en este ámbito, habiendo sido destacada en precedentes informes la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

j Menores extranjeros no acompañados.

Como ya se ha apuntado en apartados precedentes, en el año 2019 ha tenido una especial incidencia en el sistema de protección la atención a menores extranjeros no acompañados.

Se exponen en este apartado los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales referentes a la atención a estos menores:

a) Número de menores extranjeros no acompañados atendidos en 2019.

- Por edad:	**Menores de 15 años**	**8**
	15-16 años	23
	16-17 años	81
	17-18 años	146
	Mayores de 18 años	97
- Por sexo:	**Hombre**	**350**
	Mujer	5

b) Número de menores extranjeros no acompañados acogidos en el sistema de protección en 2019.

290 nuevos MENAs acogidos en 2019.

c) Número de medidas de protección adoptadas formalmente con los menores extranjeros no acompañados (guarda y desamparo) en 2019.

290 guardas provisionales.
235 declaraciones de desamparo.

d) Número de medidas de acogimiento adoptadas (residencial y familiar) en 2019.

Acogimiento Residencial	163
Acogimiento Familiar	2
Programa de autonomía	16

e) Número total de plazas residenciales para menores extranjeros no acompañados.

Acogimiento Residencial Básico (MENAs)	30
Acogimiento Residencial Especializado (MENAs)	8
Pisos de emancipación (MENAs)	95
Programa de autonomía (MENAs)	15
Plazas residenciales en recursos no específicos ocupadas por MENAs	23
Plazas programa de autonomía no específicas ocupadas por MENAs	12

f) Porcentaje de menores extranjeros no acompañados respecto del total de menores atendidos en el sistema de protección.

El porcentaje de menores extranjeros no acompañados, atendidos en programas de guarda, representa un 40,3% del total.

E) Actuaciones del sistema de reforma:

En referencia al sistema de reforma, los datos proporcionados muestran que en 2019 se dictaron 376 medidas para su cumplimiento en medio abierto, cifra superior a la de años anteriores (242 medidas en 2015, 251 medidas en 2016 y 325 medidas en 2017 y 335 medidas en 2018). Asimismo, los datos ponen de manifiesto que fueron 58 los menores afectados por medidas de internamiento (36 casos en 2015, 39 casos en 2016, 44 casos en 2017 y 49 casos en 2018).

Los datos justifican nuevamente lo preciso de redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente).

3.4.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años.

I. Menores atendidos por el sistema de protección.

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Menores en guarda	**Acogimiento residencial o familiar**	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520	675
	Guarda provisional (COAS)	147	180	164	197	184	174	179	225	235	264	611
	Guarda provisional familias de urgencia					2	7	17	15	22	13	15
	Total	**599**	**638**	**714**	**735**	**655**	**666**	**657**	**739**	**751**	**797**	**1301**
Menores en centros de día		26	31	27	26	30	46	25	26	27	24	27
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)		165	153	132	175	152	181	212	176	270	343	332
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)		25	30	32	28	28	30	24	25	41	45	40
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIA (Estella, Tafalla y Tudela)*		194	169	241	224	358	450	468	461	580	487	630
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA		56	22	14	18	44	40	27	19	36	48	81
TOTAL		**466**	**405**	**446**	**471**	**612**	**747**	**756**	**707**	**954**	**947**	**1110**
TOTAL MENORES		**1065**	**1043**	**1160**	**1206**	**1267**	**1413**	**1413**	**1446**	**1705**	**1744**	**2411**

II. Familias atendidas por los EAIAs.

			2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	Estella	Familias	58	58	70	72	73	84	88	91	140	97	83
	Tafalla	Familias	50	45	60	56	58	75	65	69	96	57	70
EAIA	Tudela	Familias				5	77	97	110	106	162	81	91
	Comarca/ Zona Norte[1]											33	106
	Total		**108**	**103**	**130**	**133**	**208**	**256**	**263**	**266**	**398**	**268**	**350**

1 El EAIA de la Comarca de Pamplona se ha incorporado a la red de Atención Primaria en agosto de 2018.

III. Familias acogedoras y que reciben apoyo técnico.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Familias acogedoras	202	242	198	218	210	210	217	198	190	209	186

IV. Familias acogedoras que reciben ayuda económica.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
								150 (familias)			246 (familias)
Familias que reciben ayuda por acogimiento	135	188	151	156	153	181	194		186	191	
								187 (menores)			296 (menores)

V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).					25	40	17	23	25	24	27
FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar	76	72	82	83	68	77	92	97	195	215	152
FAMILIAS PEA(se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).					28	30	24	25	28	35	40

VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Prestaciones económicas compensatorias					26						
(son ayudas	63	52	96	56							
a menores, en 2013 ya se distingue a familias)					18 familias	48 familias	71 familias	85 familias	92 familias	102 familias	97 familias

VII. Menores en situación de desamparo.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
DESAMPAROS DECLARADOS EN EL AÑO	29	44	38	32	21	19	35	40	90	144	222
TOTAL MENORES TUTELADOS	220	202	214	202	220	239	178	253*	347	427	574

* A 31/12/16 sólo se tenían registrados 195 desamparos vigentes, dadas las remociones de desamparos y la pérdida de la vigencia de la medida por mayoría de edad.

VIII. Menores en acogimiento residencial y familiar.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Acogimiento residencial	210	216	310	292	225	237	209	271	265	311	411
Acogimiento Familiar*	242	242	240	246	244	248	252	228	229	209	264
Total	**452**	**458**	**550**	**538**	**469**	**485**	**461**	**499**	**494**	**520**	**675**

*En acogimiento familiar no se entiende incluido el acogimiento preadoptivo.

IX. Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Familia ajena	78	76	85	93	88	86	82	81	94	70	92
Familia extensa	164	166	155	153	156	162	170	147	135	139	172
Total	**242**	**242**	**240**	**246**	**244**	**248**	**252**	**228**	**229**	**209**	**264**

X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Acog. temporales	82	70	68	61	72	51	49	42	57	27	25
Acog. permanentes	160	172	172	185	172	197	203	186	172	182	239
Acog. Preadoptivos	**17**	**7**	**8**	**9**	**9**	**7**	**0**	**0**	**No**	**No**	**-**

XI. Menores en situación de guarda provisional.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Centro de Observación y Acogida Beloso Alto* (dificultad)	48	69	64	65	56	55	64	67	90	47	73
Centro de Observación y Acogida Ilundain** (conflicto)	99	111	100	132	128	119	115	158	145	217	247
Centro de Observación y Acogida MENAs-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	291
FAMILIAS URGENCIA					2	7	17	15	22	13	15
TOTAL	**120**	**147**	**180**	**164**	**197**	**186**	**181**	**196**	**240**	**257**	**277**

* Desde el 2019 el COA Argaray pasa a ubicarse en Beloso Alto, pasando su gestión a la Fundación Pública Gizain

** En el 2019 el COA de Conflicto cuenta con dos espacios físicos: Ilundain y Zolina.

XII. Menores en conflicto.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Menores en COA conflicto	99	111	100	132	128	119	115	158	145	217	247
Menores en conflicto en otros programas (acogimiento residencial, PEA, ETC...)	229	125	161	91	92	137	341	360	420	241	141
Menores de 14 años infractores con diligencias preliminares										82	95
Total menores en conflicto	**328**	**236**	**261**	**223**	**220**	**256**	**456**	**518**	**565**	**540**	**483**

XIII. Menores en guarda.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
MENORES EN ACOGIMIENTO	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520	675
COAS	147	180	164	197	184	174	179	225	235	264	611
Familias de urgencia						7	17	15	22	13	15
Total	**599**	**638**	**714**	**735**	**653**	**666**	**657**	**739**	**751**	**797**	**1301**

XIV. Adopción nacional.

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nº menores con propuesta de adopción*:		12	7	8	16	9	10	8	10	8	11	9
	De Navarra	9	7	8	9	5	8	8	5	5	5	8
	Lista 0-2 años	7	3	3	2	3	2	3	2			
	De otras CCAA	3			7	4	2	0	5	3	6	1
Número de menores con propuesta de adopción de ANADP		9	10	8	10	5	8	8	5	5	7	8
Autos de adopción		9	15	6	7	14	15	3	8 (1 de ellas denegada)	8	11	9
Autos de adopción	Con propuesta de Navarra	9	11	6	5	12	7	3	5	5	5	8
	De otras CCAA		4		2	2	8	0	2	3	6	1
Familias solicitantes		68	66	41	30	21	34	15	11	16	21	21

*La Ley 28/2015, de 28 de julio, modifica la tipología de acogimiento familiar. La figura del acogimiento preadoptivo desaparece. A partir de la fecha de entrada en vigor de la ley se constituye por resolución administrativa una "delegación de guarda con fines de adopción".

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
CERTIFICADOS IDONEIDAD NACIONAL	6	3	4	5	2	23	16	11	37	22	1

XV. Adopción internacional.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Familias solicitantes	84	81	45	46	18	29	19	23	21	18	18
Certificados idoneidad	140	71	93	70	59	56	22	40	37	29	10
Menores adoptados	75	65	65	45	49	27	30	15	22	29	22
Total menores adoptados en Navarra	920	985	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278	1309
Menores con seguimiento	222	227	279	232	205	174	175	132	160	190	191

XVI. Menores con apoyo de la Administración.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
MENORES CENTRO DÍA	26	31	27	26	30	46	25	26	27	24	27
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)	165	153	132	175	152	181	212	176	270	343	3322
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)	25	30	32	28	28	30	24	25	41	45	40
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIAS (Estella, Tafalla y Tudela, Comarca/Zona Norte*)	194	169	241	224	358	450	468	461	580	487	630
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA	56	22	14	18	44	40	27	19	36	48	81
TOTAL	**466**	**405**	**446**	**471**	**612**	**747**	**756**	**707**	**954**	**947**	**1093**

* El EAIA de Comarca y Zona Norte desarrolla su labor durante el 2019

XVII. Menores en el sistema de reforma.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
MEDIO ABIERTO **	336	336	362	288	303	321	242	251	325	335	376
INTERNAMIENTO	29	38	31	21	43	54	36	39	44	49	58

** Las cifras se refieren al número de medidas dictadas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores. Las referencias al internamiento son al número de menores.

3.4.3. Sugerencias.

En ejercicio de la función de mejora de la protección de los derechos de los niños y niñas y de los adolescentes y de mejora de los servicios públicos que corresponde al Defensor del Pueblo de Navarra, esta institución valora positivamente las medidas recogidas en la información facilitada por el Departamento de Derechos Sociales y anima a su implementación.

Asimismo, ve oportuno trasladar al Departamento de Derechos Sociales las siguientes sugerencias:

1 Continuar con la revisión, mejora y desarrollo de la legislación foral sobre la protección de la infancia y la adolescencia.

Valorar, en concreto, si, transcurridos ya quince años de la vigencia de la actual Ley Foral 15/2005, no procedería elaborar una nueva ley foral adaptada a las nuevas realidades surgidas y que contase con la experiencia en el desarrollo de la precedente. Todo ello si se viera necesario.

2 Asimismo, continuar con la puesta en marcha de las medidas y líneas de actuación previstas en el II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, y de las actuaciones de programación y coordinación relacionadas con el mismo.

3 Evaluar la dotación de recursos del sistema de protección de menores y de los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, EAIAs, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), teniendo en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años.

A este respecto, se hace preciso manifestar que, como se deriva de la serie de datos presentada, los indicadores de actividad de la última década han crecido de forma muy significativa.

Se hace necesario que el sistema de protección del menor cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y se sugiere que, de ser posible, se refuercen las dotaciones actuales.

4 En particular, tener en cuenta en dicha evaluación la incidencia en los últimos dos años de los programas de atención a menores extranjeros no acompañados que vienen desarrollándose sobre el conjunto del sistema de protección, a la que se apunta en el informe del Departamento de Derechos Sociales.

En todo caso, la institución anima a que se continué con la atención a dichos menores extranjeros no acompañados, mejorando en todo lo posible los programas correspondientes y la coordinación con otras Administraciones competentes, cohonestándolos con el desarrollo de los restantes programas del sistema de protección.

5 Incidir en la difusión de los derechos y deberes de los menores y continuar con las líneas de mejora de la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a aquellos, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, con vistas a la prevención y la protección temprana de situaciones de riesgo, y a procurar, en lo posible, un sistema que funcione en red.

6 Seguir reforzando la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de las mismas, procurando, en lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la separación del menor de su ámbito familiar y, en su caso, en declaraciones de desamparo.

7 Potenciar el apoyo a las familias con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural.

Asimismo, reforzar el contacto, la información, acompañamiento y, en su caso, el apoyo, a las fa-

milias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo o separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior del menor.

8 Potenciar las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores, y, en todo lo posible, reforzarlas, a fin de favorecer la permanencia en el medio familiar propio o, en su defecto, en familias de acogida.

Los datos de los últimos años ponen de manifiesto un crecimiento de los casos de desamparo y guarda de menores. Al mismo tiempo, son indicativos de la dificultad para hacer valer la preferencia legal por el acogimiento familiar.

En esta línea, se hace pertinente continuar promoviendo la modalidad de acogimiento familiar (con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedores, de apoyo económico, etcétera), y potenciando recursos específicos vinculados a la citada modalidad de acogimiento, como los de urgencia y los especializados.

9 Intensificar los programas destinados a menores en situación de conflicto social, con medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción social y, en su caso, laboral, integrando en tales programas la atención y apoyos especiales a las familias.

En relación con ello, redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicada (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente), y procurando minimizar de este modo las actuaciones del sistema de reforma.

10 Seguir reforzando los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida adulta por parte de los adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa. Y apoyar con medidas apropiadas a los jóvenes que han alcanzado la edad adulta cuando se aprecien situaciones de especial vulnerabilidad mientras sea necesario.

De estas sugerencias se dará traslado al Departamento de Derechos Sociales, a efectos de conocer si las acepta o no, de conformidad con el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

capitulo 4

propuestas ciudadanas para la mejora de los servicios públicos

4.1. DATOS GENERALES.

Como ha quedado reflejado en anteriores informes anuales, desde el año 2008 la institución promueve la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios, que, en algunos casos, incluso se transforman en propuestas de modificación normativa.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado 320 propuestas de mejora. De ellas, cinco corresponden al año 2019.

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

De las cinco propuestas presentadas, cuatro se tramitaron con la Administración competente, con el siguiente resultado: dos dieron lugar a la formulación de sendas sugerencias (una de ellas normativa), que fueron aceptadas, y, en las otras dos, no se apreció ninguna vulneración de derechos protegidos por el ordenamiento jurídico. La otra propuesta no fue trasladada a la Administración competente por no ser competencia de la institución.

Las propuestas versaron sobre las siguientes **materias**:

- Acceso a un empleo público: dos (una relativa a las oposiciones para puestos de trabajo de bombero, para que se implante el sistema de plicas en los sucesivos procedimientos que se convoquen y para que el turno de promoción interna se celebre de manera separada al de acceso libre, y otra que propone que los requisitos físicos mínimos en las pruebas físicas para el ingreso en la Policía Foral de Navarra sean iguales para hombres y mujeres).

- Cultura: una (para que se amplíen los horarios de apertura de las bibliotecas públicas de Navarra durante los meses de verano).

- Hacienda: una (sobre la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica a vehículos de personas con discapacidad).

- Trabajo: una (para que se modifique el método de cálculo de la prestación por desempleo).

En el siguiente cuadro, se identifican las propuestas gestionadas y su resultado:

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Propuestas 2019			
Acceso a un empleo público	Implantación del sistema de plicas y separación del turno de promoción interna del de acceso libre en las oposiciones a Bombero.	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia (legislatura 2015-2019)	Se solicitó información al Departamento y finalmente no se formuló sugerencia o recomendación
Acceso a un empleo público	Modificación de los requisitos físicos mínimos de las pruebas de acceso a puesto de Policía Foral, para que sean iguales para hombres y mujeres.	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia (legislatura 2015-2019)	Se solicitó información al Departamento y finalmente no se formuló sugerencia o recomendación
Cultura	Ampliación de los horarios de apertura de las bibliotecas públicas de Navarra en los meses de verano durante las tardes.	Departamento de Cultura, Deporte y Juventud (legislatura 2015-2019)	Se solicitó información al Departamento y finalmente se formuló una sugerencia, que fue aceptada
Hacienda	Exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica a vehículos de personas con discapacidad.	Departamento de Economía y Hacienda (legislatura 2019-2023) y Departamento de Cohesión Territorial (legislatura 2019-2023)	Se solicitó información al Departamento y finalmente se formuló una sugerencia normativa, que fue aceptada
Trabajo	Modificación del método de cálculo de la prestación por desempleo.	Ministerio de Trabajo, Migraciones y de Seguridad Social	El Defensor del Pueblo de Navarra manifestó su falta de competencia sobre esta cuestión

4.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.

A continuación se describe el contenido de las propuestas presentadas por los ciudadanos.

4.2.1. Propuesta para la implantación del sistema de plicas y la separación del turno de promoción interna del de acceso libre en las oposiciones a Bombero.

Materia: Acceso a un empleo público.

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

Resumen: Un ciudadano presentó un escrito en el que indicaba que en las últimas oposiciones celebradas para el puesto de bombero no se había utilizado el sistema de plicas conforme a la Ley de Protección de Datos Personales. Por ello, proponía que se implantase este sistema en los siguientes procedimientos selectivos que se convocasen, y por, otro lado, que en dichos procedimientos selectivos se separasen los turnos de promoción interna y los turnos de acceso libre.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para su valoración.

El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia emitió el siguiente informe:

"(El ciudadano) propone por un lado que dado que en las últimas oposiciones para el puesto de Bombero no se utilizó el sistema de plicas conforme a la ley de Protección de Datos, en los próximos procedimientos selectivos que, en su caso se convoquen, se implante este sistema al igual que es utilizado para puestos de Policía Foral. Por otro lado, propone que en las próximas convocatorias para el puesto de Bombero, el proceso selectivo para ocupar plazas de promoción interna se realice de manera separada al de plazas libres.

En relación con la primera de las propuestas, hay que señalar que esta Administración cumple con la normativa de protección de datos en todos sus procesos de selección de personal, incluida la última convocatoria de oposición para el puesto de trabajo de Bombero aprobada por Resolución 965/2018, de 26 de abril, de la Directora General de Función Pública (Boletín Oficial de Navarra número 96, de 21 de mayo de 2018).

A este respecto, señalar que la Disposición adicional séptima de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, respecto a la identificación de los interesados en las notificaciones por medio de anuncios y publicaciones de actos administrativos, señala lo siguiente:

> "1. Cuando sea necesaria la publicación de un acto administrativo que contuviese datos personales del afectado, se identificará al mismo mediante su nombre y apellidos, añadiendo cuatro cifras numéricas aleatorias del documento nacional de identidad, número de identidad de extranjero, pasaporte o documento equivalente. Cuando la publicación se refiera a una pluralidad de afectados estas cifras aleatorias deberán alternarse.
>
> Cuando se trate de la notificación por medio de anuncios, particularmente en los supuestos a los que se refiere el artículo 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se identificará al afectado exclusivamente mediante el número completo de su documento nacional de identidad, número de identidad de extranjero, pasaporte o documento equivalente.
>
> Cuando el afectado careciera de cualquiera de los documentos mencionados en los dos párrafos anteriores, se identificará al afectado únicamente mediante su nombre y apellidos. En ningún caso debe publicarse el nombre y apellidos de manera conjunta con el número completo del documento nacional de identidad, número de identidad de extranjero, pasaporte o documento equivalente".

Con carácter general, en los procesos de provisión de puestos de trabajo tramitados por la Dirección General de Función Pública, la identificación de las personas interesadas se hace en todas sus fases (listas provisional y definitiva de personas admitidas, resultados de las pruebas y otros llamamientos) mediante la publicación del nombre y dos apellidos, bien en el Boletín Oficial de Navarra o en la propia ficha web de la convocatoria, según corresponda, no incluyendo ninguna referencia ni siquiera parcial al documento nacional de identidad, dado que no se considera necesaria ninguna identificación adicional.

Y es que además del derecho a la protección de datos, entre los principios de acceso a la Función Pública -además de los de igualdad, mérito y capacidad (artículos 14 y 103 de la Constitución)-, se encuentra el principio de publicidad (artículo 5 del Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra), por lo que es necesario aplicar de manera ponderada todos los principios y derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico.

En el caso de las convocatorias para la provisión de puestos de trabajo dentro de la Policía Foral -a las que hace referencia el autor de la queja en su escrito-, la identificación de las personas aspirantes se realiza mediante un código numérico, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 34.1 de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de Policías de Navarra.

En el caso del personal del Servicio de Bomberos, sin embargo, ni la Ley Foral 8/2015 de 1 de julio, de Protección Civil y Atención de Emergencias de Navarra, ni ninguna otra norma específica, establecen previsión alguna en el sentido propuesto por el autor de la queja, por lo que no existiendo ninguna previsión legal, ni realidad material que justifique un tratamiento diferenciado respecto al resto de puestos de trabajo existentes en la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se considera que la propuesta del ciudadano no está justificada.

Respecto a la segunda propuesta, consistente en separar las convocatorias para el ingreso por turno libre de las de ingreso por promoción interna, hay señalar que salvo previsión legal especifica en otro sentido, la promoción de nivel se configura en el artículo 15 del Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, aprobado por Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, mediante la reserva de vacantes en las propias pruebas selectivas de ingreso para su provisión en turno restringido, conforme a la fórmula señalada en su número 3.

Por su parte, el Reglamento de Ingreso en las Administraciones Públicas de Navarra, aprobado por Decreto Foral 113/1985, de 5 de junio, señala en su artículo 8.3 que "las vacantes no cubiertas en el turno de promoción se acumularán a las del turno libre", previendo de forma expresa en su artículo 9 que "los participantes en el turno de promoción se someterá a las mismas pruebas selectivas que los aspirantes por el turno libre", por lo que esta segunda propuesta tampoco puede ser aceptada".

Con el traslado de la postura del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones, sin considerar necesaria la formulación de una sugerencia o recomendación.

4.2.2. Propuesta para la modificación de los requisitos físicos mínimos de las pruebas de acceso a puesto de Policía Foral, de tal forma que se sean iguales para hombres y mujeres.

Materia: Acceso a un empleo público.

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

Resumen: Un ciudadano presentó un escrito en el que solicitaba que, para próximas convocatorias, se modificasen los requisitos físicos mínimos de las pruebas de acceso a puesto de Policía Foral, de forma que fuesen iguales para hombres y mujeres. Manifestaba que, en la Oferta Pública de Empleo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz del año 2014, se establecieron unos requisitos físicos mínimos iguales para hombres y mujeres.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para su valoración.

El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia emitió el siguiente informe, que se incorpora textualmente:

> "(...) La Policía Foral de Navarra ejerce un abanico muy amplio de servicios, a través de sus distintas unidades, con requisitos muy distintos tanto en la exigencia física como en la preparación técnica de sus componentes. La preparación física de los integrantes del Grupo de Intervenciones Especiales, unidad encargada de afrontar las situaciones de seguridad pública más extremas, no puede ser la misma que el personal que ejerce sus fun-

ciones en la Brigada Criminalística de Laboratorio, por poner dos ejemplos claramente diferenciados de esa multitud de funciones distintas de Policía Foral.

Por otra parte, esas funciones tan heterogéneas deben adaptarse a las exigencias de nuestra sociedad y aquí, la presencia de mujeres en la organización resulta imprescindible para afrontar con garantías esas demandas. Piénsese en la asistencia a mujeres víctimas de diversos delitos que debe ofrecerse en todas las comisarías de Policía Foral y, principalmente, en aquellos estrechamente relacionados con la condición de mujer o, simplemente, en la necesaria presencia de mujeres para proteger convenientemente los derechos reconocidos en la Constitución. En este contexto, el porcentaje actual de mujeres respecto al total de la plantilla de Policía Foral es del 8,67% aproximadamente, es decir, una cifra muy alejada de las necesidades existentes en la organización.

Diversos estudios han señalado las diferencias físicas entre mujeres y hombres que se pueden concretar, siguiendo un estudio aportado por el Licenciado en Educación Física del Servicio de Bomberos de Navarra, integrado en la Dirección General de Interior, en los siguientes;

- Las diferencias antropométricas entre ambos sexos es muy notable lo que influye en gran medida en el esfuerzo y rendimiento físico. El cuerpo del hombre es por término medio un 8% más pesado y un 7% más alto que el de la mujer. En conceptos generales en los hombres, la talla, peso y envergadura es aprox. 30% mayor respecto a las mujeres.

- Las mujeres tienen aproximadamente un 28% menos de masa magra, lo que se traduce en un 30% menos de fuerza en el miembro inferior y de hasta un 63% en el miembro superior. Estas diferencias se deben en parte a los cambios sufridos durante la pubertad en el sistema endocrino, en el que el estrógeno ocasiona una mayor deposición de grasa en las mujeres, especialmente en las caderas y en los muslos.

- Respecto al sistema cardiovascular, las mujeres tienen menor volumen de sangre, aproximadamente un 6% menor número de glóbulos rojos y aproximadamente un 15% menos de hemoglobina. La hemoglobina es la proteína transportadora de la molécula de oxígeno que interviene de manera fundamental en los ejercicios de componente aeróbico. Esta diferencia entre hombres y mujeres es aproximadamente del 12-15% en el Consumo Máximo de Oxígeno (V02 máx.). El volumen respirado y el volumen ventilatorio son menores en las mujeres respecto a los hombres a la misma producción de potencia absoluta y relativa (125 1/min. respecto a 250 1/min. mujeres y hombres respectivamente).

- En cuanto a las respuestas fisiológicas al ejercicio, los estudios demuestran que los niños alcanzan niveles más altos de lactato máximo que las niñas. Lo que hace suponer que ocurra lo mismo en la edad adulta, debido a las diferencias musculares y de porcentaje graso. En esfuerzos submáximos iguales por encima del umbral de lactato expresado en términos de porcentaje de V02max, las mujeres tienen mayores niveles de lactato que los hombres. Esto indica que el esfuerzo exige un componente anaeróbico mayor y que el esfuerzo en las mismas condiciones resulta ser más intenso para la mujer.

- Los hombres presentan un 30% más de fuerza explosiva en el miembro inferior que las mujeres, lo que les da una clara ventaja a la hora de realizar pruebas donde el tren inferior es determinante, como puede ser la prueba de los saltos laterales o el test de Barrow. Además, las mujeres también tienen más masa grasa en las piernas, lo que les su-

pone una clara desventaja con respecto a los hombres.

En las convocatorias de Policía Foral se contemplan cinco pruebas físicas que valoran las cualidades físicas imprescindibles para el trabajo de Policía Foral. Estas pruebas son:

- Press de Banca o prueba de levantamiento de peso de 38 Kg. (hombres) y 20 Kg. (mujeres).
- Prueba de dominio del medio acuático (50 metros en estilo libre con buceo intercalado).
- Prueba de agilidad (Test de Barrow).
- Prueba de resistencia (Test de Course Navette).
- Prueba de fuerza-resistencia y coordinación (Test de saltos laterales).

Para valorar las capacidades físicas requeridas en la profesión de Policía Foral, se diseñan estas pruebas físicas de acceso a dichos puestos de trabajo. Estas pruebas físicas que se plantean consiguen que todas las valoraciones sean fiables, válidas, precisas, objetivas, y que el nivel de exigencia mínimo se adecue al perfil físico del Policía Foral idóneo para las necesidades y exigencias del puesto de trabajo.

Por tanto, no responden a un criterio aleatorio ni improvisado, sino que hay una serie de factores técnicos que sirven de base para su elaboración, como es el análisis y estudio de la realidad diaria del Policía Foral en su puesto de trabajo. Desde la sección de Prevención de Riesgos laborales del Gobierno de Navarra se analizan y examinan las actividades y los riesgos que conllevan, así como las medidas de prevención necesarias. En muchas de ellas se hace hincapié en la exigencia y necesidades en cuanto a preparación por el esfuerzo físico a desempeñar en muchos puestos de trabajo de la Policía Foral.

Los baremos de puntuación de cada una de las pruebas físicas tienen unos rangos o escalas de puntuación acordes al requerimiento del puesto de trabajo de un Policía Foral. El apto, es el nivel mínimo estimado que asegura que el opositor/a tiene un perfil físico necesario en cada una de las capacidades físicas inherentes al puesto de trabajo de Policía Foral.

Por tanto, las pruebas físicas de las convocatorias de acceso a Policía Foral se tienen que adaptar a las características físicas y fisiológicas de los hombres y de las mujeres. Por ello se realizan baremos diferentes para ambos sexos con una puntuación establecida en función de la marca obtenida. Los baremos de puntuación de cada una de las pruebas físicas tienen unos rangos o escalas de puntuación normales en las mujeres, y en los hombres un poco más exigentes, pero dentro de la adecuación al perfil físico necesario de un Policía Foral. El apto (establecido con los criterios anteriormente citados), es el nivel mínimo estimado que asegura que el opositor/a tiene el perfil físico necesario para desarrollar con normalidad y en las mejores condiciones el trabajo de Policía Foral, y a partir del apto y en función de su marca tenga una puntuación determinada y mejor.

Si las pruebas físicas se hiciesen estableciendo un mismo baremo para hombres y mujeres, se estaría facilitando el ingreso de un porcentaje mayor de hombres, porque no se tendría en cuenta todos los aspectos comentados anteriormente, y la discriminación hacia la mujer sería determinante, lo que nos lleva a rechazar la propuesta no solo por resultar claramente discriminatoria hacia la mujer, sino también por no responder en absoluto a las necesidades de plantilla que tiene actualmente la organización de la Policía Foral de Navarra".

Posteriormente, el ciudadano remitió al Defensor del Pueblo de Navarra un nuevo escrito, en el que solicitaba la paralización de las oposiciones recientemente convocadas, por considerar que se vulneraban los principios de igualdad, mérito y capacidad al no puntuarse igual las pruebas físicas para hombres y mujeres.

Una vez analizado el informe remitido por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, el Defensor del Pueblo de Navarra dirigió un escrito al ciudadano en el que le informaba que, de acuerdo con el artículo 9.2 de la Constitución española y los artículos 5 y 51 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, y tal y como ha señalado el Tribunal Constitucional, el legislador puede, justificadamente, introducir en las leyes desigualdades y discriminaciones, en aras la consecución de una verdadera igualdad.

Asimismo, se le informó de que varias sentencias del Tribunal Constitucional habían señalado que las diferencias biológicas entre hombres y mujeres pueden justificar un trato diferente, y más recientemente, la Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, número 659/2013, de 28 de noviembre, a la que se hace referencia en el informe remitido por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, declara que "*el sometimiento de los aspirantes a distintas pruebas físicas en función del sexo, de forma que permitan la selección de los mejores de acuerdo con los parámetros de cada sexo, no es discriminatorio para los hombres, toda vez que nos les hace de peor condición que a las mujeres, ya que ambos sexos obtienen la misma puntuación en la prueba de aptitud física en aplicación de los criterios de valoración adecuados a la diferencia biológica entre los sexos*".

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra comunicó al ciudadano que, a criterio de esta institución, el diferente baremo para hombres y mujeres en las pruebas físicas de acceso al puesto de Policía Foral de Navarra era legalmente admisible, sin perjuicio de que también puedan serlo otros baremos, como el citado en la propuesta, que establece un mínimo común para hombres y mujeres y, superado el mismo, diferencias en la forma de puntuación adicional.

Con el traslado de esta información al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones, sin considerar necesaria la formulación de una sugerencia o recomendación.

4.2.3. Propuesta para la ampliación de los horarios de apertura de las bibliotecas públicas de Navarra durante los meses de verano.

Materia: Cultura.

Administraciones destinatarias: Departamento de Cultura, Deporte y Juventud.

Resumen: Un ciudadano formuló una propuesta para la ampliación de los horarios de apertura de las bibliotecas públicas de Navarra durante los meses de verano durante las tardes. Exponía que, durante los meses de verano, todas las bibliotecas se encuentran cerradas por la tarde, lo que impide a quienes desean estudiar o tener un lugar de lectura, disponer de un sitio donde poder hacerlo. Por ello, solicitaba que, en verano, además de por las mañanas, también se disponga de una biblioteca o de un sitio de estudio abierto en horario de tarde.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, para su valoración.

El Departamento de Cultura, Deporte y Juventud emitió el siguiente informe, que se incorpora textualmente:

> "En la planificación de los horarios de servicio y atención al público en las bibliotecas, la Administración tiene en cuenta la forma de vida de los ciudadanos de su comunidad de referencia, siempre en beneficio de la mayoría.
>
> Se vela por el adecuado equilibrio entre las necesidades de los distintos grupos de usuarios, sus propios objetivos y los servicios que se proporcionan según el tipo de biblioteca.
>
> El Departamento de Cultura, Deporte y Juventud entiende la preocupación y la incomodidad que

genera la reducción del horario de las bibliotecas durante el periodo estival y, en el convencimiento de que es un servicio básico, aspira a que se preste en los horarios más amplios posibles y con los mejores y más adecuados servicios.

Con este objetivo, mantiene una plantilla de más de 140 personas que trabajan en 93 bibliotecas extendidas por toda la comunidad. En todo caso, esta dimensión no es suficiente para prestar la atención en los horarios que algunas personas demandan ya que, a pesar de importantes, los recursos humanos son limitados. A esto se suma la necesidad de cumplir los derechos en materia laboral, y las distintas circunstancias que se producen en el ámbito de recursos humanos, que afectan al servicio de las bibliotecas provocando cierres en algunos casos.

Cabe destacar que es en verano – especialmente en los meses de julio y agosto – cuando el personal bibliotecario disfruta uno de sus derechos laborales, las vacaciones. Esta circunstancia reduce a la mitad los efectivos disponibles, y obliga a una reorganización de horarios a la baja.

Por todo ello, en relación con la apertura de bibliotecas públicas durante las tardes en periodo estival, informamos que, si bien en el mes de julio ninguna biblioteca ofrece servicio en horario de tarde, no ocurre así en los meses de junio, agosto y septiembre. La Biblioteca de Navarra (Paseo Antonio Pérez Goyena 3, Pamplona) ofrece un horario continuado de apertura, de lunes a viernes, de 8:30 a 20:30 horas durante el mes de junio y durante el mes de septiembre, y la biblioteca de jóvenes y adultos de Civican (Av. Pio XII, 3, Pamplona) viene ofreciendo, durante los últimos años, un horario que comprende la apertura durante los meses de junio, agosto y septiembre, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 21:00 horas.

(http://www.bibliotecaspublicas.es/civican/).

No obstante, el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud tiene como objetivo la mejora y fortalecimiento de los servicios bibliotecarios, y quiere hacerlo de manera coordinada y corresponsable con las administraciones locales, ayuntamientos y concejos. En esta línea, se trabaja directamente con los ayuntamientos para conseguir la aportación de personal por su parte e, incluso, se ha añadido la vía de la contratación de personal externo para la atención en las bibliotecas con el objeto de dotar de estabilidad a las bibliotecas en los horarios existentes en la actualidad".

El Defensor del Pueblo de Navarra ya se manifestó anteriormente respecto a un asunto similar al planteado, en la actuación de oficio O17/18, donde expuso lo siguiente:

"La Constitución, en su artículo 44, dispone que los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho, y promoverán la ciencia y la investigación científica y técnica en beneficio del interés general.

La Ley Foral 22/2002, de 19 de noviembre, por la que se regula el sistema bibliotecario de Navarra, en su exposición de motivos, señala que:

"La libertad, el desarrollo y el progreso de una sociedad democrática se consigue formando a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos democráticos, facilitándoles el acceso libre a la información, al conocimiento y a la cultura para que puedan tomar decisiones personales y desempeñar un papel activo en la vida social. La posesión y el dominio de la información constituyen un factor de integración económica, social y cultural. Por tanto, es conveniente organizar y garantizar el libre acceso de los ciudadanos a la información.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) cree en la biblioteca pública como fuerza viva para la

educación, la cultura y la información y como agente esencial para conseguir la paz, el bienestar y el diálogo intercultural. El Manifiesto de la UNESCO de la Biblioteca Pública de 1994 establece que la biblioteca pública es un centro local de información que facilita todo tipo de conocimiento e información a sus usuarios.

Una de las tareas prioritarias de la biblioteca pública es ofrecer a la ciudadanía una información básica imprescindible al alcance de todos, independientemente del nivel de formación, situación social o lugar de residencia. De esta forma contribuye a construir una sociedad de la información, democrática, abierta y transparente".

El acceso a la formación, a la cultura y a la investigación, siendo un bien jurídico a proteger por las Administraciones públicas, se hace, si cabe, como viene siendo destacado en diversos foros, más necesario en contextos socioeconómicos como el actual, caracterizado todavía por un elevado nivel de desempleo y con afección particular para el sector de población joven.

La cuestión referente a los días y horas de apertura de las bibliotecas públicas compete a las entidades titulares de las mismas, que cuentan con un amplio margen para su determinación.

No obstante el citado margen, en el marco normativo y contexto antes citados, la institución ve razonable la petición que trasladan los ciudadanos: que, durante el periodo estival, sin perjuicio de que pueda minorarse la intensidad del servicio respecto al resto del año, se mantenga alguna biblioteca abierta en Pamplona-Iruña".

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, que valorase adoptar medidas -de forma coordinada, si se viera oportuno- de ampliación del horario de las bibliotecas que gestionan, o de alguna de ellas, de forma que se garantizase el servicio por las tardes con continuidad también en periodo de verano, con la intensidad que se determine.

El Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, aceptó la sugerencia formulada, por lo que, con el traslado de esta información al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

4.2.4. Propuesta sobre la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica a vehículos de personas con discapacidad.

Materia: Hacienda

Administraciones destinatarias:

- Departamento de Hacienda y Política Financiera.
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.
- Departamento de Cohesión Territorial.
- Departamento de Economía y Hacienda.

Resumen: Una ciudadana presentó un escrito en el exponía su disconformidad con la denegación a su hija, que tenía reconocido un grado de discapacidad del 96%, de la exención del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica, por superar su vehículo el límite legal de doce caballos fiscales.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Hacienda y Política Financiera, y al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local para su valoración.

El Departamento de Hacienda y Política Financiera emitió el siguiente informe, que se incorpora textualmente:

"Se expone en el escrito remitido por el Defensor del Pueblo las consideraciones que le traslada una ciudadana, disconforme con que a su hija se le haya denegado el derecho a la exención del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica, pese a que tiene reconocida una discapacidad del 96% y disponer de un vehículo total-

mente adaptado para ella. Según se desprende de tal escrito, el motivo de la denegación es el de que el número caballos fiscales del citado vehículo es superior al del límite establecido por la norma de ese tributo para el reconocimiento de la exención.

Sobre la concreta cuestión respecto de la que el Defensor del Pueblo pide informe, cabe manifestar lo siguiente:

1º. El régimen de exenciones del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica o de circulación, regulado por la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra (LFHLN) ha sido objeto de una reciente modificación llevada cabo por la Ley Foral 22/2018, de 13 de noviembre. En particular, el artículo 160.1 de la LFHLN declara exentos del impuesto:

"d) A los titulares de los vehículos especialmente adaptados. Asimismo estarán exentos los vehículos matriculados a nombre de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% y, además, alguna de las siguientes circunstancias:

1 Presentar movilidad reducida conforme al anexo II del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para reconocimiento, declaración, y calificación del grado de discapacidad.

2 Presentar déficit cognitivo, intelectual o trastorno mental.

3 Que muestren en el mejor ojo una agudeza visual igual o inferior al 0,1 con corrección, o un campo visual reducido a 10 grados o menos.

4 Ser menor de edad.

La exención se limitará a los vehículos que no superen los 12 caballos fiscales y alcanzará a un vehículo por persona"

2º. La modificación realizada en la letra de ese apartado ha supuesto una notable ampliación y mejora en comparación con la situación anterior, tanto en la terminología empleada como en los supuestos a que alcanza la exención, pues en su regulación original el precepto vinculaba la exención únicamente a los coches de inválidos o especialmente adaptados, que pertenecieran a minusválidos titulares del correspondiente permiso de circulación y fuesen para su uso exclusivo, y siempre que no superasen los 12 caballos fiscales.

3º. De la anterior regulación se sigue manteniendo tan solo el requisito de que el vehículo no supere los 12 caballos fiscales, eliminándose con ello la mayor parte de las restricciones que impedían que un elevadísimo número de personas con discapacidad pudiese acogerse a esta exención. Las razones del mantenimiento de este requisito pueden inferirse del debate producido en el trámite parlamentario de aprobación de la propuesta legislativa, en el que frente a la postura minoritaria de no establecer restricción alguna en este aspecto, predominó la de mantener la limitación del número de caballos fiscales con el fin de impedir que se puedan acoger a la exención vehículos de lujo o de alta gama. Postura, esta última, que reflejó el criterio mantenido por el Gobierno de Navarra sobre este concreto asunto".

El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local emitió el siguiente informe, que se incorpora textualmente:

"En el escrito remitido por el Defensor del Pueblo, se expone y se da traslado de una queja formulada por una ciudadana ante la denegación a su hija de la exención del Impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica.

Señala que su hija tiene una discapacidad física, psíquica y sensorial del 96% y que dispone de un coche a su nombre totalmente adaptado para ella, y que sin embargo se le ha denegado la exención por exceder su coche de 12 caballos fiscales.

Recuerda así mismo, que el Defensor del Pueblo de Navarra recomendó que se impulsara una modificación de la Ley, de forma que las personas con discapacidad residentes en Navarra no reciban un trato menos favorable que el dispensado en otros territorios del Estado.

Al respecto se informa lo siguiente:

1 Mediante Ley Foral 22/2018, de 13 de noviembre se modificó, siguiendo las recomendaciones del Defensor del Pueblo de Navarra, la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra, añadiendo una nueva letra c') al artículo 160.1, de modo que, con efectos a partir del día 1 de enero de 2019 quedaran exentos del Impuesto en cuestión "los vehículos matriculados a nombre de organizaciones sin ánimo de lucro para el traslado de personas con discapacidad".

2 De igual forma, se modificó también el artículo 160.1.d), de modo que quedan también exentos del Impuesto los titulares los vehículos especialmente adaptados. Y los matriculados a nombre de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% y, además, alguna de las siguientes circunstancias:

   1 Presentar movilidad reducida conforme al anexo II del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para reconocimiento, declaración, y calificación del grado de discapacidad.

   2 Presentar déficit cognitivo, intelectual o trastorno mental.

   3 Que muestren en el mejor ojo una agudeza visual igual o inferior al 0,1 con corrección, o un campo visual reducido a 10 grados o menos.

   4 Ser menor de edad.

3 Ahora bien, el último inciso del precepto señalado (artículo 160 1 d.) expresamente señala que "la exención se limitará a los vehículos que no superen los 12 caballos fiscales y alcanzará a un vehículo por persona".

Por tanto, la normativa de aplicación no permite la exención que solicita para su hija doña (...), por lo que es conforme a Derecho su denegación.

4 Es cierto que, en el ámbito estatal, el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en su artículo 93, letra e), prevé la exención de que se trata del modo siguiente:

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

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

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

A efectos de lo dispuesto en este párrafo, se considerarán personas con minusvalía quienes tengan esta condición legal en grado igual o superior al 33 por ciento"

El citado Anexo II considera como vehículo para personas de movilidad reducida aquél "coya tara no sea superior a 350 kg, y que, por construcción, no puede alcanzar en llano una velocidad superior a 45 km/h, proyectado y construido especialmente (y no meramente adaptado) para el uso de personas con alguna disfunción o incapacidad física. En cuanto al resto de sus características técnicas se les equiparará a los ciclomotores de tres ruedas".

La Ley estatal, por consiguiente, no prevé límites en cuanto a la potencia del vehículo, dándose además la circunstancia de que el límite de doce caballos fiscales puede, en efecto, no ajustarse del modo más adecuado a la realidad del mercado automovilístico y a las necesidades de las personas con discapacidad, que, en ocasiones, en función de su necesidad de transportar sillas de ruedas, pueden precisar vehículos relativamente grandes y de mayor potencia que la establecida en la Ley Foral de Haciendas Locales de Navarra como límite para aplicar la exención fiscal.

Por consiguiente, y dado que la Ley Foral de Haciendas Locales es, en el extremo que aquí nos ocupa, más restrictivo que la normativa estatal, ha de valorarse la necesidad de colaborar con el Departamento de Hacienda y Política Financiera, para promover una modificación, en tal sentido, de la normativa reguladora de la mencionada exención".

El Defensor del Pueblo de Navarra ya se manifestó anteriormente respecto a un asunto similar al planteado, con ocasión de los expedientes AO17/16 y Q18/429, en los que formuló varias sugerencias que han sido recogidas, en parte, en la Ley Foral 22/2018, de 13 de noviembre, de modificación de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra.

Con respecto a la limitación a doce caballos fiscales que, como máximo, pueden tener los vehículos exentos del pago del impuesto, esta institución sugirió que se valorara la eliminación o la modificación del límite de potencia fiscal que contempla la Ley Foral de Haciendas Locales.

A criterio de esta institución, los vehículos con más de doce caballos fiscales no tienen por qué ser necesariamente vehículos de lujo. Puede tratarse de vehículos utilizados por un amplio segmento de la población, en los que concurren en determinados modelos más potencia que la de ese límite legal. Tal y como se reconoce en la exposición de motivos de la Ley Foral 22/2018, de 13 de noviembre, de modificación de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra -en aparente contradicción con la parte normativa de la misma ley foral-, "el límite de doce caballos fiscales puede, en efecto, no ajustarse del modo más adecuado a la realidad del mercado automovilístico y a las necesidades de las personas con discapacidad, que, en ocasiones, en función de su necesidad de transportar sillas de ruedas o, incluso, de sus aficiones, pueden precisar vehículos relativamente grandes y de mayor potencia que la establecida en la Ley Foral de Haciendas Locales de Navarra como límite para aplicar la exención fiscal".

Por todo ello, a la vista además de la disposición mostrada por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a analizar esta cuestión en colaboración con el Departamento de Política Financiera y Hacienda, el Defensor del Pueblo de Navarra vio oportuno sugerir a ambos departamentos que valorasen y promoviesen la eliminación o la modificación al alza del límite de potencia fiscal que contempla la Ley Foral de Haciendas Locales, en las exenciones al impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica de los vehículos especialmente adaptados o matriculados a nombre de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

El Departamento de Hacienda y Política Financiera y el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, remitieron una respuesta conjunta, en la que informaban que el Gobierno de Navarra se encontraba en funciones hasta la toma de posesión del nuevo Gobierno, teniendo limitada su gestión al despacho ordinario de los asuntos públicos de su competencia, y sin que en ningún caso pudiera ejercer la iniciativa legislativa-

Una vez configurado el nuevo Gobierno de Navarra, tras las elecciones de mayo de 2019, el Defensor del Pueblo de Navarra remitió nuevamente la sugerencia a los nuevos Departamentos competentes sobre esta materia: el Departamento de Economía y Hacienda y el Departamento de Cohesión Territorial.

El Departamento de Economía y Hacienda remitió un escrito informando que aceptaba la sugerencia formulada.

Por su parte, el Departamento de Cohesión Territorial aceptó la sugerencia formulada, indicando que, una vez que se configurasen la formación de los equipos jurídicos y económicos de la Dirección General de Administración Local y Despoblación, se promovería la aprobación de una modificación de la Ley Foral de Haciendas Locales, junto con el Servicio de Desarrollo Normativo del Departamento de Economía y Hacienda.

Con el traslado de esta información a la autora de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

4.2.5. Propuesta relativa a la modificación del método de cálculo de la prestación por desempleo.

Materia: Trabajo.

Administración destinataria: Ministerio de Trabajo, Migraciones y de Seguridad Social.

Resumen: Una ciudadana presentó un escrito en el cual proponía la modificación del método de cálculo de la prestación por desempleo.

Exponía que la prestación por desempleo se calcula atendiendo a los factores de cotización y de número de hijos. Sin embargo, defendía que, no considerar los ingresos de la unidad familiar, como en el caso de otras ayudas, puede generar situaciones discriminatorias.

A título ilustrativo de su postura, comparaba las diferencias que podrían producirse entre las situaciones de una persona sin hijos que recibe aproximadamente 1.000 euros, frente a las de una persona con dos hijos, que percibe 1.300 euros, sin considerar los ingresos, que pueden ser muy elevados, de su pareja. Señalaba que, con esta modificación del método de cálculo de la prestación por desempleo, no deseaba perjudicar a quienes se encontraban en este último supuesto, sino mejorar la situación de los primeros.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra informó a la ciudadana que, conforme a la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, su función de supervisión había de ejercerse ante las Administraciones públicas de Navarra (Gobierno de Navarra, entidades locales de Navarra, y organismos y servicios públicos dependientes), velando por que estas, con sus actos u omisiones, no lesionen los derechos de los ciudadanos. Por ello, le expuso que no le era posible intervenir este asunto, pues no se apreciaban actuaciones de tales Administraciones públicas de Navarra o cuestiones que fueran competencia de las mismas.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió a la ciudadana la posibilidad de que presentase una instancia en el Ministerio de Trabajo, Migraciones y de Seguridad Social, trasladándole la problemática expuesta.

Con el traslado de esta información a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

capitulo 5

recomendaciones, sugerencias y recordatorio de deberes legales

5.1. INTRODUCCIÓN.

En este capítulo se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuados por el Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2018. Además, se añaden, para una más completa información, cuatro resoluciones dictadas en 2019 con motivo de las actuaciones de oficio.

Las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública a la que se dirigen u otro destinatario, y con expresión sintetizada de su contenido.

Para su mejor entendimiento, la información se organiza del siguiente modo:

- Primero, la materia.
- Segundo, la institución o administración destinataria, especificando si es el Parlamento de Navarra, el Defensor del Pueblo de España, un departamento del Gobierno de Navarra, un ayuntamiento, un concejo, una mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otra entidad.
- Tercero, el número del expediente, especificando si se trata, por este orden, de una queja (EXP.), una actuación de oficio (AO) o una propuesta ciudadana (P) y si, en su caso, contiene una sugerencia normativa, esto es, de elaboración o modificación de una norma (SN).
- Cuarto, una breve síntesis del asunto analizado.
- Quinto, el texto de la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.
- Sexto, la indicación de si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta.

5.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.

5.2.1. Acceso a un empleo público

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 19/23SN

En relación con el criterio prioritario de los aspirantes que tengan una edad superior a los cincuenta y cinco años y acrediten, al menos, quince años de servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en el llamamiento de aspirantes para la contratación temporal en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que analice una posible modificación del criterio de prioridad que, a efectos de la contratación temporal en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se cuestiona en la queja (disponer de quince años de servicios en dicha Administración, como requisito adicional a ser mayor de cincuenta y cinco años), valorando expresamente si concurren razones objeti-

vas y justificadas que lo amparen, y suprimiéndolo en caso contrario.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/370

En relación con el desarrollo del examen realizado en una convocatoria del puesto de trabajo de educador infantil, en el que participó la interesada:

- Recomendar al Departamento que, en relación con el desarrollo de la prueba selectiva a que se refiere la queja, realice un trámite probatorio sobre los hechos que relata la interesada (negativa indebida a facilitarle una hoja de respuestas), adoptando, si proceden, las medidas correctoras que procedan respecto al resultado del ejercicio.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

EXP. 19/650

En relación con la exclusión de la autora de la queja de las listas de contratación de auxiliar administrativo, por rechazar un contrato a tiempo parcial:

- Sugerir al Departamento que reconsidere la exclusión de la interesada de la lista de contratación de auxiliar administrativo, entendiendo que, en función de las circunstancias concurrentes, particularmente las familiares, el rechazo al contrato a tiempo parcial que se le ofertó para prestar servicios por las tardes cabe estimarse justificado.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/691

En relación con un llamamiento realizado para cubrir un puesto de oficial de fotocomposición:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho de la autora de la queja al contrato reclamado, con los efectos que de ello se deriven, ofreciéndole una contratación análoga, o indemnizándole, si no pudiera ser cumplida la obligación en sus propios términos.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/822

En relación con la coincidencia de la fecha de celebración de pruebas de las oposiciones de Bombero y de Policía Foral:

- Sugerir al Departamento que, en lo sucesivo, fije en días distintos las fechas de celebración de las pruebas selectivas de los puestos de Bombero y de Policía Foral, a fin de facilitar que todos los interesados puedan concurrir a ambas.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Departamento de Educación

EXP. 18/728

En relación con la falta de inclusión en una lista de contratación de personal docente, a pesar de haberlo solicitado el autor de la queja y estimar que reúne las condiciones para ello:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar contestación expresa y por escrito a las instancias presentadas por el interesado.

- Recomendar al Departamento que reintegre al interesado en el listado de contratación del que fue excluido, máxime cuando ya dis-

pone del requisito de formación pedagógica y didáctica cuya ausencia habría determinado su exclusión.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/844

En relación con la imposibilidad de participar en los llamamientos para la contratación temporal de personal docente para la cobertura de plazas disponibles a partir del 1 de febrero, a pesar de que su contrato en vigor finaliza en dicha fecha:

- Sugerir al Departamento que establezca alguna excepción o salvaguarda para que, en casos como el expuesto en la queja, el personal que no esté disponible en el momento de realizarse un llamamiento, pueda optar al mismo si la vigencia de su contrato termina en el momento de iniciarse el contrato que se oferta. Asimismo, sugerirle que permita al interesado optar a las contrataciones que alude, con efectos iniciales de 1 de febrero de 2019, toda vez que su anterior contrato finalizaría con anterioridad.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/918

En relación con la discriminación que sufren los diplomados en magisterio con posterioridad al año 2009 en la acreditación de la formación didáctica y pedagógica:

- Recordar al Departamento el deber legal de tramitar y resolver en plazo los recursos que le presenten los ciudadanos, considerando que, en el caso objeto de queja, se ha incurrido en una dilación excesiva incompatible con el derecho de los ciudadanos a una buena administración.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/921

En relación con la inadmisión de una programación didáctica realizada y la consecuente imposibilidad de participar en el concurso-oposición para profesores de enseñanza secundaria y formación profesional:

- Recordar al Departamento el deber de aplicar las bases de las convocatorias, debiendo declarar que, en el caso objeto de queja, el rechazo de la programación didáctica del interesado no se acomodó a las mismas.

- Recordar al Departamento el deber de los tribunales calificadores de los procedimientos de selección de personal de exteriorizar y motivar sus decisiones.

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes presentadas por los ciudadanos, entre ellas la formulada por el autor de la queja.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/46

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada que interpuso frente a la falta de valoración de un mérito en el concurso-oposición de profesorado de enseñanza secundaria y formación profesional:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo los recursos de alzada que le formulen.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/333

En relación con la falta de contestación a una solicitud de conocer la valoración de sus méritos en la oposición de docentes de 2018:

- Recomendar al Departamento que conteste expresamente a las solicitudes formuladas por el autor de la queja, relativas a la valoración de méritos del concurso-oposición en el que participó.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/375

En relación con la negativa del Departamento a contratar a la autora de la queja para tres cursos escolares:

- Recomendar al Departamento que extienda la contratación de la interesada por dos cursos adicionales, al tratarse la plaza adjudicada de una vacante de difícil provisión, conforme a las previsiones de la Orden Foral 51/2018, de 7 de junio.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/746

En relación con la insuficiente información de las características concretas de una plaza vacante en un instituto de Navarra, incluida en la convocatoria para la adjudicación telemática de plazas celebrada en el mes de agosto de 2019:

- Recomendar al Departamento que incluya, en la información específica de las plazas que convoque para la adjudicación telemática, el régimen horario en el que se debe prestar el servicio (especialmente, si se trata del horario nocturno, por ser no ordinario), por ser una información relevante para quienes están interesados en dichas plazas y que puede condicionar sus decisiones.

- Asimismo, en el caso de que fuera posible, se recomienda que se adjudique a la autora de la queja la plaza en horario íntegramente nocturno existente en el centro, dado que, según expone, era la primera de las aspirantes que escogió plaza en dicho instituto, y se trata del horario que mejor le permite conciliar su vida laboral y familiar.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/759

En relación con el criterio seguido por el Departamento para resolver los empates entre aspirantes en la adjudicación de destinos y movilidad del profesorado de religión católica:

- Recomendar al Departamento que modifique el criterio del sorteo del orden alfabético de los apellidos establecido para resolver los empates en el artículo 6 de la Orden Foral 65/2013, de 5 de julio, del Consejero de Educación, por la que se aprueban las normas para la adjudicación de destinos y movilidad del profesorado de religión católica al servicio del Departamento de Educación, así como las normas de gestión para la contratación del mencionado profesorado, y lo sustituya por otro que garantice la igualdad de oportunidades en el acceso a un determinado destino como profesor de religión católica.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/763SN

En relación con la imposibilidad de los licenciados en Arquitectura de impartir la asignatura de matemáticas en Educación Secundaria y Bachiller:

- Sugerir al Departamento que la normativa de contratación temporal de puestos docentes contemple la titulación de Arquitectura como habilitante para la impartición de la especialidad de matemáticas, a la vista del contenido formativo de dicha titulación en esta disciplina.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Departamento de Salud

EXP. 19/7SN

En relación con la forma en que se vienen realizando los llamamientos para cubrir las necesidades con cargo a los Programas de Listas de Espera ("PLES") Quirúrgicos, para el puesto de trabajo de celador:

- Sugerir al Departamento que promueva la modificación del artículo 7.3b) 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, con el fin de reducir sustancialmente el plazo de seis meses establecido, y de garantizar la limitación del uso de dicha previsión excepcional, todo ello para asegurar que la actuación administrativa en la selección de personal se ajuste a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la función pública.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

A la Universidad Pública de Navarra

EXP. 19/27

En relación con la falta de valoración de unos méritos alegados en un concurso para la contratación de profesorado convocado por la Universidad Pública de Navarra:

- Recomendar a la Universidad que admita la documentación adicional presentada por el interesado para aclarar la labor desempeñada como docente en el Departamento de Educación durante nueve años y dos meses, valore la misma y reconozca la puntuación que corresponda, en aplicación de las bases del concurso para la contratación de profesorado.

Aceptada.

EXP. 19/728

En relación con la falta de contestación precisa a una solicitud de información realizada por la autora de la queja a la Universidad sobre unos llamamientos concretos efectuados para la contratación temporal de aspirantes como auxiliares administrativos:

- Recomendar a la Universidad que proporcione la información solicitada por la autora de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Barañáin-Barañain

EXP. 19/26

En relación con la falta de contestación a una instancia en la que solicitaba la publicación en la web municipal de la lista de contratación de conserje actualizada:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar, en el plazo máximo legalmente establecido, a las solicitudes que le formulen los ciudadanos en relación con la gestión de las listas de contratación que gestiona.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Berriozar

EXP. 19/549

En relación con los llamamientos realizados para cubrir puestos de limpieza y apoyo al comedor de la escuela infantil:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la contratación temporal a que se alude en la queja, reconozca el derecho al llamamiento de la interesada, derivado de su posición en el listado correspondiente, estimando la institución que el intento de loca-

lización por WhatsApp no se acomodó a lo que prevén las bases reguladoras.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 19/368

En relación con las condiciones en las que se revisó una prueba profesional teórica efectuada dentro de la convocatoria del puesto de oficial de albañil, realizada por la sociedad pública Servicios de la Comarca de Pamplona SA:

- Sugerir a la Mancomunidad que, si no lo ha hecho, facilite al interesado una copia del examen realizado por este, así como de los documentos en que figure su valoración, con el fin de que este pueda contrastar y valorar por sí mismo los motivos por los que se le consideró no apto en la prueba profesional teórica de la convocatoria del puesto de oficial de albañil.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

5.2.2. Agricultura y ganadería.

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 19/263

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada que interpuso frente a la denegación de ayudas directas por superficie y ganadería:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente, en tiempo y forma, los recursos de alzada que le formulen.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/382

En relación con la desafectación de los bienes de titularidad de la sociedad interesada, a los efectos de la eventual ejecución de un proyecto de instalación de parques eólicos:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el requerimiento de desafectación de bienes dirigido a la sociedad autora de la queja, al no apreciarse que la misma tenga la condición de "institución tradicional fundada en aprovechamiento de con carácter comunal", en el sentido que prevé la Ley Foral de la Administración Local de Navarra.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

EXP. 19/899

En relación con la denegación a la autora de la queja de una ayuda de la PAC (campaña 2018) por haber sido presentada la solicitud a nombre de la anterior titular, una familiar fallecida en fechas recientes a las de tramitación:

- Recomendar al Departamento que reconozca la ayuda solicitada por la autora de la queja (ayuda PAC 2018), considerando que el hecho de que se consignara la solicitud a nombre de la anterior titular, pariente fallecida en fechas recientes a las de tramitación, no debiera determinar la denegación.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Cintruénigo

EXP. 19/30

En relación con la imposición de reiteradas sanciones derivadas fundamentalmente de hechos relacionados con la tenencia de unos caballos:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el expediente sancionador tramitado frente al interesado por los hechos ocurridos el 24 de agosto de 2018 (sin perjuicio de que lo concluido sea válido para otros supuestos similares), al no apreciarse que concurra la infracción imputada al autor de la queja.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Donamaria

EXP. 19/418

En relación con la adjudicación del aprovechamiento de unos pastos comunales en la localidad de Donamaria:

- Recomendar al Ayuntamiento que entregue a la interesada la información solicitada en relación con la adjudicación de los aprovechamientos de bienes comunales del año 2018.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Concejo de Navascués-Nabaskoze

EXP. 19/525

En relación con el requisito de estar inscrito en el padrón municipal con una antigüedad de cuatro años, para poder ser beneficiario del aprovechamiento de pastos comunales por adjudicación vecinal directa:

- Sugerir al Concejo que establezca un plazo más reducido de antigüedad en el padrón del municipio, como requisito para poder resultar beneficiario del aprovechamiento de los pastos comunales existentes en la localidad, en el sentido de lo solicitado por el autor de la queja.

No aceptada.

5.2.3. Bienestar social.

A) En relación con la infancia y la adolescencia:

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/81

En relación con el archivo de una denuncia formulada sobre determinadas actuaciones realizadas en una residencia de ancianos, donde se encuentra ingresada la madre del autor de la queja, y la imposibilidad de recurrir dicho archivo:

- Recomendar al Departamento que el órgano competente para ello resuelva expresamente acerca de la denuncia presentada por el interesado, y que le notifique la resolución que corresponda, con indicación de los recursos que, en su caso, procedan.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/489

En relación con la valoración de la situación económica realizada por el Departamento de Derechos Sociales al padre del autor de la queja, que ha conllevado la denegación de una prestación destinada al pago del servicio de atención residencial:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la denegación de la prestación solicitada por el interesado para su atención residencial en un centro de personas mayores, por no apreciarse justificada la misma, y que proceda a conceder el servicio o ayuda correspondiente.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/907

En relación con el funcionamiento de un punto de encuentro familiar en Pamplona-Iruña:

- Recordar al Departamento el deber legal de garantizar que el servicio de punto de encuentro familiar tenga un adecuado ambiente y comunicación con las familias, para la consecución de los objetivos que tiene asignado y que deben redundar en el interés de los menores.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

AO 18/26

En relación con la situación de la infancia y la adolescencia en la Comunidad Foral de Navarra trasladar al Departamento de Derechos Sociales las siguientes sugerencias:

- Continuar con la revisión, mejora y desarrollo de la legislación foral sobre la protección de la infancia y la adolescencia.

- Continuar con la puesta en marcha de las medidas y líneas de actuación previstas en el II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, y de las actuaciones de programación y coordinación relacionadas con el mismo.

- Evaluar la dotación de recursos del sistema de protección de menores y de los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, EAIAs, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), teniendo en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años. A este respecto, se hace preciso manifestar que, como se deriva de la serie de datos del periodo 2008-2018, los indicadores de actividad han crecido de forma muy significativa. Se hace necesario que el sistema de protección del menor cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y se sugiere que, de ser posible, se refuercen las dotaciones actuales.

- Incidir en la difusión de los derechos y deberes de los menores y continuar con las líneas de mejora de la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a aquellos, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, con vistas a la prevención y la protección temprana de situaciones de riesgo, y a procurar, en lo posible, un sistema que funcione en red.

- Seguir reforzando la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de las mismas, procurando, en lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la separación del menor de su ámbito familiar y, en su caso, en declaraciones de desamparo.

- Potenciar el apoyo a las familias con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural. Asimismo, reforzar el contacto, la información, acompañamiento y, en su caso, el apoyo, a las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo o separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior del menor.

- Potenciar las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores, y, en todo lo posible, reforzarlas, a fin de favorecer la permanencia en el medio familiar propio o, en su defecto, en familias de acogida. Los datos de los últimos años ponen de manifiesto un crecimiento de los casos de desamparo y guarda de menores. Al mismo tiempo, son indicativos de la difi-

cultad para hacer valer la preferencia legal por el acogimiento familiar. En esta línea, se hace pertinente continuar promoviendo la modalidad de acogimiento familiar (con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedores, de apoyo económico, etcétera), y potenciando recursos específicos vinculados a la citada modalidad de acogimiento, como los de urgencia y los especializados.

- Intensificar los programas destinados a menores en situación de conflicto social, con medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción social y, en su caso, laboral, integrando en tales programas la atención y apoyos especiales a las familias. En relación con ello, redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicada (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente), y procurando minimizar de este modo las actuaciones del sistema de reforma.

- Seguir reforzando los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida adulta por parte de los adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/758

En relación con la situación en la que se encuentra una menor tutelada por el Departamento de Derechos Sociales tras su declaración en situación de desamparo:

- Recomendar al Departamento que intensifique las medidas tendentes a asegurar el proceso educativo de la menor, a fin de evitar, en la medida de lo posible, fugas del centro, y, en caso de que estas se produzcan, a que se prolonguen durante el menor tiempo posible

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/792

En relación con la falta de información a la autora de la queja acerca del paradero de su hija, fugada de un centro de observación y acogida de menores:

- Recomendar al Departamento que intensifique las medidas tendentes a asegurar el proceso educativo de la menor, a fin de evitar, en la medida de lo posible, fugas del centro, y, en caso de que estas se produzcan, a que se prolonguen durante el menor tiempo posible.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/896

En relación con el incumplimiento, por parte de un punto de encuentro familiar, del régimen de visitas acordado judicialmente:

- Recordar al Departamento el deber legal de cumplir la sentencia a que se alude en la queja, e instarle a que a que adopte las medidas oportunas para posibilitar que se realicen las dos visitas semanales supervisadas en el punto de encuentro familiar, entre la interesada y su hijo o hija menor.

No aceptada.

EXP. 19/916

En relación con la situación en la que se encuentra la nieta de la autora de la queja, internada en un COA, en tanto se tramita un expediente para de-

clarar la existencia o inexistencia de una situación de desprotección:

- Recomendar al Departamento que finalice lo antes posible el procedimiento de declaración de una situación de desprotección de la nieta de la autora de la queja, que, atendiendo al interés superior de la menor, esta pueda participar en la adopción de las medidas que, en su caso, se adopten, y que se tenga en cuenta el interés de su abuela materna en asumir su acogimiento, coincidente con la voluntad expresada por la propia menor.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

AO 19/1

En relación con las XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que versaron sobre la situación de los menores extranjeros no acompañados:

a Las defensorías recomiendan elaborar un Plan estratégico nacional de atención a menores extranjeros no acompañados que incluya un diseño básico, evaluación y financiación de acuerdos de colaboración con países de origen, y que aborde de forma integral la prevención, la protección y, en su caso, el retorno, asegurando el superior interés de estos menores.

b Las defensorías recomiendan introducir mejoras en el Registro MENA y en los procesos de recogida de datos y estadísticas que elabora la Administración central con las aportaciones de las comunidades autónomas.

c Las defensorías recomiendan aprobar un Decreto del Gobierno que regule los procedimientos de evaluación de la edad de los menores extranjeros no acompañados, atendiendo las Observaciones del Comité de Derechos del Niño y el resto de normativa y recomendaciones aplicables. Esta norma deberá ser desarrollada reglamentariamente por cada comunidad autónoma.

d Las defensorías recomiendan que las entidades públicas asuman la tutela de los menores extranjeros no acompañados de modo inmediato sin prolongar la guarda de hecho más allá del tiempo estrictamente necesario para su identificación y constatar su situación de desamparo.

e Las defensorías recomiendan que por la Administración del Estado se establezcan los criterios básicos de calidad que deben cumplir los recursos que generen las comunidades autónomas para asegurar que la atención inmediata a los menores garantiza el respeto a los derechos reconocidos a la infancia y adolescencia. También recomiendan que las comunidades autónomas deriven a los menores atendidos en centros de emergencia a la red ordinaria de recursos una vez alcanzados los objetivos de esta tipología de centros.

f Las defensorías recomiendan adecuar los sistemas de protección a las necesidades de los menores extranjeros en situación de desamparo tanto en aspectos cuantitativos como cualitativos; y configurar una red de centros suficientemente dotada en toda la tipología de centros (emergencia, primera acogida, preparación a la emancipación, etc), que permita itinerarios adecuados a las necesidades cambiantes y evolutivas de estos niños y que respondan siempre a su interés superior. También proponen avanzar y fomentar programas alternativos al acogimiento residencial (acogimiento familiar, familias colaboradoras, entre otros).

g Las defensorías recomiendan promover la modificación del Reglamento de la Ley de Extranjería para que se elimine la interpretación restrictiva que limita el derecho de los menores extranjeros tutelados a obtener la autorización de residencia. También se recomienda que, en las tarjetas de identidad de los menores tutelados que han alcanzado los 16 años, se especifique que están autorizados a trabajar, sin ningún otro trámite administrativo adicional.

h Las defensorías recomiendan elaborar Planes Estratégicos autonómicos de atención a jóvenes ex tutelados que alcanzan la mayoría de edad y elaborar estudios que permitan dimensionar adecuadamente el problema de atención a menores ex tutelados (nacionales y extranjeros). También recomiendan modificar el Reglamento de la Ley de Extranjería para permitir que el joven extranjero, extutelado con residencia regularizada y participante en un proceso de transición a la vida adulta, pueda solicitar una autorización de trabajo por circunstancias excepcionales.

i Las defensorías recomiendan revisar en profundidad los protocolos de identificación de menores víctimas de trata e implantar programas autonómicos de atención a dichas víctimas, siguiendo los criterios establecidos por la Agencia para los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2015). También recomiendan incorporar a la futura modificación de la legislación nacional de asilo y protección internacional las directrices de ACNUR y UNICEF para las solicitudes de protección internacional de menores de edad.

j Las defensorías recomiendan a las diferentes administraciones que actúen con la suficiente responsabilidad y formalicen los acuerdos precisos en la correspondiente Conferencia Sectorial para avanzar en el estudio de medidas que faciliten un reparto solidario, ordenado y equitativo de menores extranjeros no acompañados entre las distintas comunidades autónoma, que redunde en beneficio del interés superior de estos chicos y chicas.

Aceptada (legislatura 2019-2023)

A la Mancomunidad de los Servicios Sociales de Ansoáin, Berrioplano, Berrriozar, Iza y Juslapeña

EXP. 19/61

En relación con el seguimiento que se está realizando de la situación de la hija del interesado:

- Recomendar a la Mancomunidad que responda a las peticiones de información y atención que le realice el autor de la queja relacionadas con el seguimiento de su hija.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/536

En relación con la falta de resolución de una solicitud acerca del contenido de un informe sobre el seguimiento que está realizando la Mancomunidad del caso de su hija menor de edad, quien reside con su madre:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de resolver expresamente sobre la solicitud a que se refiere el autor de la queja.

Aceptada (legislatura 2019-2023)

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

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/677

En relación con la extinción de la renta garantizada como consecuencia de no haber atendido varios llamamientos realizados para acceder a un puesto de trabajo, que se realizaron en una dirección errónea:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la extinción de la renta garantizada objeto de queja, al haberse acordado esta sin oír al interesado y al no haber quedado acreditado que se haya incumplido ninguna obligación derivada de la concesión; y, en consecuencia, que reanude el abono de la prestación.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/194

En relación con la expulsión de un piso tutelado y la atención que presta la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas:

- Sugerir al Departamento que valore en profundidad el caso del interesado y se le procure un recurso o prestación del sistema de servicios sociales que pueda ser adecuado en función de las circunstancias concurrentes, para asegurar, en especial, la carencia de residencia que se manifiesta.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/573

En relación con la falta de renovación de la renta garantizada que tenían concedida:

- Sugerir al Departamento que, siempre que se compruebe el cumplimiento de los restantes requisitos que dan derecho al reconocimiento de la renta garantizada, proceda a renovar la prestación con efectos del mes de mayo de 2019, atendida la situación de la familia a que se refiere la queja.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/600

En relación con la extinción de la renta garantizada que tenía reconocida el autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución objeto de queja, extintiva de la renta garantizada que se reconoció previamente al interesado, al haberse dictado sin garantizar la audiencia del mismo.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/619

En relación con el ajuste de las cantidades percibidas en concepto de la renta garantizada que tiene reconocida la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento que las suspensiones cautelares de la renta garantizada que acuerde no se dicten con efectos retroactivos.

- Recomendar al Departamento que facilite a la interesada, perceptora de la renta garantizada, en relación con los pagos excesivos abonados, un reintegro o descuento de la prestación fraccionados, si es posible acordado con aquella, y procurando no comprometer la percepción de unos ingresos mínimos que le permitan afrontar sus gastos vitales.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/842

En relación con la tardanza del Departamento de Derechos Sociales en reconocer la renovación del derecho de la autora de la queja a percibir la renta garantizada y proceder a su abono:

- Recomendar al Departamento que agilice las actuaciones de comprobación necesarias para proceder a la renovación de la renta garantizada a quienes la venían percibiendo, con el fin de evitar situaciones como las expuestas en la queja, en la que se produjo una interrupción en la percepción de la prestación.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/895

En relación con la extinción de la renta garantizada que venía percibiendo el autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución objeto de queja, extintiva de la renta garantizada que se reconoció previamente al interesado, al haberse dictado sin garantizar la audiencia del mismo y sin que conste acreditada la circunstancia de hecho determinante del acto extintivo.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/938

En relación con la suspensión de la renta garantizada previamente reconocida al autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución objeto de queja, extintiva de la renta garantizada que se reconoció previamente al interesado, al haberse dictado sin garantizar la audiencia del mismo y sin que conste acreditada la circunstancia de hecho determinante del acto extintivo.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/245

En relación con la denegación de una ayuda de emergencia social a la interesada por haberle sido suspendida la renta garantizada por incumplimiento de las obligaciones de dicha prestación:

- Recomendar al Ayuntamiento que, siempre que cumpla con el resto de requisitos establecidos en la convocatoria, proceda a otorgar a la autora de la queja la ayuda de emergencia solicitada, por no poder considerarse como causa de denegación de la misma la suspensión de la renta garantizada.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

A la Mancomunidad de la Ribera

EXP. 19/930

En relación con los sucesivos embargos que se practican en la cuenta corriente del autor de la queja:

- Recordar a la Mancomunidad la inembargabilidad de la renta garantizada y recomendarle que adopte medidas para que se dejen de practicar embargos sobre la cuenta del interesado, en la medida en que las cuantías afectadas se correspondan con el importe de la renta garantizada que tiene reconocida, mientras subsista la situación de carencia de ingresos determinante de la concesión, y sin necesidad de que el deudor tenga que reiterar sucesivos trámites probatorios de la percepción de tal prestación.

Pendiente de respuesta.

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

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/802

En relación con el requerimiento del Departamento de Derechos Sociales del pago de una deuda, en concepto de complemento del coste de una plaza que ocupó un familiar en una residencia:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución que reconoce la plaza residencial definitiva a la interesada, posterior a su fallecimiento, y la reclamación de cantidad a sus sucesores derivada de la misma.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/317

En relación con la falta de un servicio de transporte adecuado desde Sangüesa-Zangoza al centro de día situado en Cáseda:

- Recomendar al Departamento que proporcione un servicio de transporte a la madre de la interesada adaptado a las necesidades específicas, en cuanto a horarios se refiere, que presenta, a fin de que pueda disfrutar en plenitud del servicio de centro de día que tiene reconocido.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

AO 18/27SN

En relación con los criterios de cuantificación de las ayudas para el servicio residencial de personas dependientes:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas tendentes a que las personas dependientes con derecho al servicio de atención residencial puedan, si esa es su voluntad, optar a recibir el servicio público correspondiente, mediante la adjudicación de una plaza pública o concertada adecuada por la Administración.

- Recomendar al Departamento que proceda con celeridad a modificar la normativa reglamentaria que regula la prestación económica vinculada al servicio (atención residencial), de forma que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/806

En relación con la fecha de efectos dada por la administración a la nueva aportación económica que debe abonar la madre de la autora de la queja por su estancia en un centro de personas mayores:

- Recomendar al Departamento que reconozca la fecha de efectos solicitada por la interesada de la nueva aportación económica que debe abonar su madre por la estancia en un centro de personas mayores, y que proceda a devolver a esta las cantidades abonadas de más durante el periodo de tiempo que transcurrió de la fecha de efectos fijada por la administración.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/870SN

En relación con la denegación por el Departamento de Derechos Sociales de una autorización para un acogimiento entre personas mayores, siendo los interesados hermanos:

- Sugerir al Departamento que promueve una modificación del artículo 7.1 de la Ley Foral

34/2002, de 10 de diciembre, de acogimiento familiar de personas mayores en Navarra, a efectos de no impedir taxativamente el acogimiento entre hermanos.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña

EXP. 19/225

En relación con el servicio de atención domiciliaria que se presta:

- Recomendar a la Mancomunidad que analice las deficiencias expuestas en la queja y, en su caso, adopte las medidas que sean necesarias para que el servicio se preste en adecuadas condiciones de calidad.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/736

En relación con la tarifa aplicada por el servicio de comida y cena a domicilio prestado a la esposa del interesado:

- Recomendar al Ayuntamiento que, previa autorización de los interesados, compruebe de oficio, a través de la consulta de sus datos fiscales, los fondos existentes en las cuentas corrientes de las que resulten titulares, y que, en el caso de inexistencia de fondos, proceda a reconocer la tarifa que corresponda por la prestación del servicio de comida y cena elaborada que presta.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

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

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/828

En relación con la gestión del patrimonio de una persona tutelada por la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas:

- Sugerir al Departamento de Derechos Sociales (Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas) que compruebe las posibilidades de venta o arrendamiento de las fincas que pueden ser heredadas por el interesado, previamente a la adopción de la decisión de aceptar o no la herencia de su padre, y recordarle que para la renuncia de derechos es precisa la autorización judicial.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/15

En relación con la no autorización de la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas de determinados gastos contraídos por el autor de la queja, tutelado por dicha entidad, que este considera justificados:

- Recomendar al Departamento (Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas) que abone al autor de la queja, tutelado por dicha entidad, los gastos médicos que reclama (en concreto, tratamiento bucodental), en la medida en que se acredite su necesidad mediante la prescripción del profesional sanitario correspondiente, aun cuando este no pertenezca al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/60

En relación con la atención que presta la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas:

- Sugerir al Departamento que analice la dotación de medios existentes en la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas y que vele por su adecuación para que pueda atender todas las funciones inherentes a la tutela de estas personas de un modo más cercano. Asimismo, de haberse contraído las deudas a que alude el autor de la queja, se sugiere que se abonen, como solicita el interesado.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/222

En relación con el importe de una subvención concedida para la eliminación de barreras arquitectónicas en su vivienda:

- Recomendar al Departamento que considere el salvaescaleras proyectado en el interior de la vivienda de la interesada dentro de las actuaciones subvencionables en el expediente.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/514

En relación con la declaración de la autora de la queja como no apta para desempeñar el puesto de trabajo que desempeñaba en una empresa de limpieza:

- Recomendar al Departamento que, cuando tenga que analizar la aptitud de una persona con discapacidad para un determinado puesto de trabajo, valore específicamente otras circunstancias distintas a las características concretas de la discapacidad que presente dicha persona, tales como el hecho de que ya esté desempeñando el puesto de trabajo cuya aptitud se analiza o que la empresa pretenda la conversión del contrato en indefinido, como ocurría en el caso expuesto en la queja.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/589

En relación con el servicio que presta el centro San José:

- Sugerir al Departamento que analice la atención prestada a la hermana de la autora de la queja en el centro San José y, en la medida de lo posible, refuerce los recursos empleados para que el servicio se preste en adecuadas condiciones de calidad.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/596

En relación con la falta de autorización de gasto de determinadas cantidades económicas por parte de la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas:

- Sugerir al Departamento (Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas) que abone al autor de la queja, tutelado por dicha entidad, los gastos que reclama (regularización de motocicleta), en la medida que cuenta con recursos económicos suficientes.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/327

En relación con el incumplimiento por parte del Ayuntamiento de determinada normativa en materia de accesibilidad universal:

- Recomendar al Ayuntamiento que supervise que los establecimientos que dispongan de terrazas respetan los itinerarios peatonales accesibles para personas con discapacidad visual.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

E) En relación con las personas en situación de dependencia:

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 19/204SN

En relación con el régimen legal aplicable a los cuidados que la interesada presta a su hijo, persona con discapacidad y en situación de dependencia moderada, por no reconocérsele un carácter profesional:

- Sugerir al Departamento que deje sin efecto la limitación por razón de parentesco que, en relación con los cuidados profesionales de personas dependientes en su domicilio, establece la Orden Foral 476/2018, de 19 de diciembre.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

F) En relación con la protección de las familias:

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/916

En relación con la falta de reconocimiento al autor de la queja de la condición de familia numerosa, al carecer su esposa y su hijo del NIE:

- Recomendar al Departamento que reconozca la condición de familia numerosa solicitada por el interesado, referida al mismo y a sus cuatro hijos, todos ellos residentes en España.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/402

En relación con la denegación de la renovación del título de familia numerosa, tras el fallecimiento de la mujer del autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que renueve el título de familia numerosa solicitado por el autor de la queja.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/545

En relación con la denegación de la ayuda para familias numerosas para cubrir gastos extraordinarios:

- Recomendar al Departamento que considere como posibles beneficiarias de las ayudas a las familias numerosas para satisfacer gastos extraordinarios y necesarios para la compra o sustitución de prótesis auditivas, prescripciones ópticas, ortopedia o tratamientos de ortodoncia, a aquellas familias que hayan tenido que satisfacer dichos gastos entre el 15 de octubre y el 31 de diciembre del ejercicio presupuestario anterior al ejercicio en que se apruebe el gasto de cada una de las convocatorias anuales que se realicen.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/594SN

En relación con la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que proceda sin dilación a resolver las solicitudes de la condición de familia monoparental que se le presenten, así como que agilice las gestiones para aprobar el desarrollo reglamentario a que se refiere la disposición final primera de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la

acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/789

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento a una instancia presentada en la que se solicitaba la sustitución de una estatua dedicada a la familia:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la instancia presentada por el interesado.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

G) En relación con la violencia de género:

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia

EXP. 19/318

En relación con un informe realizado por la trabajadora social del Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia, acerca de la situación de la exmujer del autor de la queja, informe que ha sido utilizado en un procedimiento de violencia de género:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de oír a los ciudadanos en todos los procedimientos que les afecten, en garantía del principio de contradicción y del principio de imparcialidad, y con el fin de asegurar el derecho de todo ciudadano a una buena administración, con mayor motivo cuando la medida pueda afectarles desfavorablemente.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

H) En relación con la atención dispensada en los Servicios Sociales:

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/179

En relación con la forma en que se presta el servicio de asistencia social en una unidad de barrio:

- Recomendar al Ayuntamiento de que, de conformidad con el derecho de elección que reconoce el artículo 7 del Decreto Foral 6/2011, de 24 de enero, acceda a la solicitud realizada por la autora de la queja, facilitándole la asignación de otro profesional de referencia de su elección.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/905

En relación con la atención prestada a la autora de la queja en la unidad de barrio de la Txantrea:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de dispensar, a través de su personal, un trato diligente y esmerado en sus relaciones con todos los ciudadanos.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.4. Bienes de las administraciones públicas.

Al Ayuntamiento de Cadreita

EXP. 19/565

En relación con el incremento del precio del contrato de concesión del servicio de bar de las piscinas municipales:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el actual procedimiento de modificación del contrato de concesión de servicios

del bar de las instalaciones de las piscinas municipales, objeto de queja.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Larraga

EXP. 17/484

En relación con los daños existentes en una parcela como consecuencia de la inactividad del ayuntamiento, propietario de una parcela colindante y causante de unos daños por el desprendimiento de un talud:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de ordenar, vigilar la ejecución y, en su caso, ejecutar las obras necesarias para conservar el terreno a que se refiere la queja en las debidas condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad, con las actuaciones que correspondan respecto de la parcela de su propiedad.

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para reparar el daño o menoscabo causado en la parcela del autor de la queja, en la forma que proceda.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.5. Comercio y consumo.

Al Departamento de Desarrollo Económico y al Departamento de Salud

EXP. 19/261

En relación con la falta de contestación a varias denuncias relacionadas con un servicio que se le prestó en un local de restauración de Pamplona-Iruña:

- Recomendar al Departamento de Desarrollo Económico (Servicio de Consumo y Arbitraje) que analice la denuncia presentada por el autor de la queja, referente a un servicio que se le prestó en un restaurante, resolviendo lo que proceda e informando de ello al denunciante.

- Recordar al Departamento de Salud el deber legal de notificar al interesado la decisión adoptada en relación con la denuncia que presentó (considerar que no es de su competencia y remitir las actuaciones a los órganos que dicho departamento estima competentes).

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial

EXP. 19/664

En relación con el archivo de una denuncia formulada por una asociación de consumidores en materia de consumo:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en forma el recurso de alzada presentado por la asociación de consumidores que ha presentado la queja, referente al archivo de una denuncia en materia de consumo.

- Recordar al Departamento el deber legal de motivar resoluciones de archivo de denuncias como la que ha sido objeto de queja, expresando las razones que funden la decisión administrativa.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/665

En relación con el archivo de una denuncia formulada por una asociación de consumidores en materia de consumo:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en forma el recurso de alzada presentado por la asociación de consumidores que ha presentado la queja, referente al archivo de una denuncia en materia de consumo.

- Recordar al Departamento el deber legal de motivar las resoluciones de archivo de las denuncias, como la que ha sido objeto de queja, expresando las razones que funden la decisión administrativa.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/666

En relación con el archivo de una denuncia formulada por una asociación de consumidores contra una empresa de telefonía:

- Recomendar al Departamento que, en caso de denuncias como la referida en la queja, presentada por una asociación de consumidores y usuarios y relativa a una práctica de una empresa de telefonía (modificación unilateral de contratos), entre a conocer sobre el asunto, sin archivar tales denuncias por el hecho de que no se aporten documentos acreditativos de relaciones de consumo individuales.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.6. Cultura.

Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud

J19/3

En relación con las limitaciones de apertura de las bibliotecas públicas durante el periodo estival:

- Sugerir al Departamento que valore adoptar medidas -de forma coordinada, si se viera oportuno- de ampliación del horario de las bibliotecas que gestionan, o de alguna de ellas, de forma que se garantice el servicio por las tardes, con continuidad también en periodo de verano, con la intensidad que se determine.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud y al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 18/832

En relación con el estado de conservación en que se encuentra el Monasterio de Yarte, declarado Bien de Interés Cultural, con la categoría de monumento, y su entorno:

- Recomendar al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, que vele por la adecuada conservación del Monasterio de Yarte y su entorno, adoptando para ello las medidas que resulten necesarias para evitar las inundaciones que se vienen produciendo durante los últimos años.

- Recomendar al Departamento de Desarrollo Económico que agilice los trámites necesarios para proceder a la restauración del entorno del Monasterio de Yarte, con el fin de paliar los efectos producidos por la actividad minera que se desarrolló en dicho entorno, y que, en tanto no se apruebe el plan de restauración, adopte las medidas que se consideren necesarias para minorar los efectos producidos por la actividad minera.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/879

En relación con la suspensión de un contrato suscrito con el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para la realización de una obra de teatro en euskera dirigida al público infantil:

- Sugerir al Ayuntamiento que levante la suspensión del contrato y permita la celebración de la representación encargada por el mismo, en la convicción de que, en este caso, así lo aconseja la ponderación de todas las circunstancias.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.7. Deporte.

Al Departamento de Cultura y Deporte

EXP. 19/768

En relación con la peligrosidad y riesgo que suponen los muros de hormigón que rodean los campos en numerosas localidades de Navarra:

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad la problemática de la existencia de los muros de hormigón que rodean los campos de fútbol y que, tras dicho análisis, valore impulsar la elaboración de una regulación general que requiera medidas de protección para los jugadores y jugadoras de fútbol ante la eventual colisión con los mismos en la práctica deportiva.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Departamento de Cultura y Deporte y a la Federación Navarra de Futbol

EXP. 19/856

En relación con la imposibilidad de inscribir a un menor extranjero no acompañado en una competición oficial organizada por la Federación Navarra de Fútbol (fútbol base):

- Sugerir al Departamento y a la Federación que colaboren en la posible ampliación paulatina de los Juegos Deportivos de Navarra a las distintas categorías futbolísticas destinadas a menores de edad, a fin de posibilitar, en el máximo grado, la participación de todos menores que residan en Navarra, independientemente de su lugar de nacimiento o de su nacionalidad.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar

EXP. 19/859

En relación con la reducida disponibilidad de uso para los socios del polideportivo de Olaz de dichas instalaciones municipales:

- Sugerir al Ayuntamiento que agilice la construcción de las instalaciones deportivas a que se refiere en su informe y que, entre tanto, adopte medidas tendentes a conciliar el uso del frontón-polideportivo por todos los interesados, de forma que los socios puedan acceder a tal uso en mayor grado y en horarios más amplios.

Pendiente de respuesta.

Al Concejo de Artica-Artika

EXP. 18/909

En relación con las dificultades que está teniendo un club deportivo para desarrollar la actividad de patinaje en el frontón del concejo:

- Sugerir al Concejo que adopte las medidas necesarias para la formalización del convenio al que alude en su informe y permita el uso del frontón, en horarios previamente reservados, al club deportivo.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

A la Federación Navarra de Futbol

EXP. 19/754

En relación con la negativa de un club a conceder la baja federativa a un jugador juvenil, de diecisiete años, que solicitó cambiar de equipo:

- Recomendar a la Federación que se analicen en profundidad las concretas circunstancias en que fue suscrita la cláusula limitativa a que se refiere la queja, y el ejercicio que se ha hecho de la misma, que impide a un menor de edad continuar la práctica deportiva federada con otro equipo, y de apreciarse que hubo insuficiente o inexistente información a los padres o que se han producido bajas desde mayo con un trato diferente o injustificado al menor, se proceda a impulsar la baja de este por parte del club.

Aceptada.

5.2.8. Educación.

A) En relación con el primer ciclo de educación infantil (0-3 años):

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 19/519

En relación con la inadmisión del hijo de la interesada en una escuela infantil, por un error en la gestión de la documentación aportada:

- Sugerir al Ayuntamiento que admita al hijo de la interesada en la escuela infantil Santa Ana.

No aceptada (legislatura 2019-2023)

Al Departamento de Educación y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/811SN

En relación con la comunicación a la autora de la queja de la imposibilidad de que su hija siga haciendo uso de la escuela infantil a la que acudía, por impago de anteriores recibos:

- Sugerir al Departamento que, en la normativa relativa a las tarifas de las escuelas infantiles en cuya financiación participe, incluya una previsión relativa a la imposibilidad de suprimir el servicio a los menores en caso de insolvencia injustificada, y recomendar al Ayuntamiento que, en todo caso, aplique tal criterio en la gestión de los impagos que se produzcan.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tramitar un procedimiento y de garantizar la audiencia de los interesados antes de resolver la baja, por impago, de alumnos de escuelas infantiles.

Aceptada por el Departamento de Educación (legislatura 2019-2023).

Pendiente de respuesta por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

B) En relación con la admisión a centros:

Al Departamento de Educación

EXP. 18/871

En relación con la denegación de una solicitud de cambio de centro escolar del hijo de los interesados, que tiene la posibilidad de matricularse en el colegio indicado como primera opción en el proceso de matriculación:

- Recomendar al Departamento que permita a los autores de la queja el cambio de centro escolar solicitado.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/232

En relación con la matriculación de un segundo hijo en el primer curso del segundo ciclo de educación infantil para el curso 2019/2020, en el mismo colegio público donde estudiaba otro hijo:

- Sugerir al Departamento que, si existe una plaza vacante, permita matricular al hijo menor de la interesada en el primer curso del segundo ciclo de educación infantil en el colegio público Cardenal Ilundáin, para el curso 2019/2020, en donde ya se encuentra matriculado un hermano.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. **19/341**

En relación con la denegación de una solicitud de traslado de centro escolar de una alumna de primero de educación infantil:

- Recomendar al Departamento que, con celeridad, resuelva formal y expresamente el recurso de alzada que presentaron los interesados frente a la decisión de la Comisión General de Escolarización desestimatoria de la solicitud de traslado de centro escolar que formularon, estimando dicho recurso, y, en consecuencia, reconociendo el derecho al cambio de centro solicitado y adoptando medidas para su ejecución.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/527

En relación con la inadmisión del hijo de la autora de la queja en el colegio Maristas para cursar 1º de ESO:

- Recomendar al Departamento que acepte la solicitud de la interesada de participar, a efectos de admisión en la educación secundaria obligatoria, a través de la reserva prevista para alumnos social y culturalmente desfavorecidos, y, en función de ello, si así corresponde, que se le adjudique la plaza en el centro que ha escogido como primera opción.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/592

En relación con la falta de valoración del criterio de proximidad lineal del domicilio del autor de la queja para el acceso de su hija al IES Askatasuna:

- Recomendar al Departamento que proceda a otorgar al autor de la queja la puntuación correspondiente al criterio de proximidad lineal.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/708

En relación con la inadmisión de la hija de la autora de la queja en los tres centros escolares que solicitó ante los problemas de accesibilidad del centro escolar donde actualmente está escolarizada:

- Recomendar al Departamento que compruebe si en el centro en el que está escolarizada la hija de la autora de la queja, afectada esta última por una esclerosis múltiple, existen barreras arquitectónicas relevantes, y, en tal caso, que ofrezca una alternativa de escolarización en un centro adecuado para su situación.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/827

En relación con la inadmisión de la hija menor de los autores de la queja en el mismo centro en el que ha sido admitida su hermana mayor:

- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud de los autores de la queja de escolarización de su hija pequeña en el mismo centro donde se encuentra matriculada su hermana mayor.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

C) En relación con los estudios de primaria:

Al Departamento de Educación

EXP. 19/24

En relación con la falta de entrega del horario en que se imparte el programa Skolae en el centro en el que está escolarizado su hijo:

- Recomendar al Departamento que proporcione al autor de la queja la información que ha solicitado acerca de los horarios de impartición del programa Skolae en el centro donde estudia su hijo, información a la que tiene derecho.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/595

En relación con la situación escolar del hijo de los autores de la queja:

- Recomendar al Departamento que permita el acceso de los padres del menor a la totalidad de su expediente escolar (tanto al que obre en poder del centro escolar donde se encuentra matriculado el alumno, como el que obre en los servicios centrales de dicho departamento), y que facilite una copia de cuantos informes y documentos soliciten los autores de la queja, en relación con la situación escolar de su hijo. Asimismo, recomendar que se adopten medidas para garantizar y reforzar la participación de los padres en las decisiones que se tomen en relación con la situación escolar del menor.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

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

Al Departamento de Educación

EXP. 18/940

En relación con la necesidad del hijo del interesado de contar con el apoyo de un logopeda en el centro escolar donde se encuentra matriculado:

- Sugerir al Departamento que se ponga en contacto con el centro escolar donde se encuentra matriculado el hijo del interesado, para determinar el apoyo educativo que precisa el menor y, si fuera posible, proporcionárselo.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

E) En relación con la convivencia escolar:

Al Departamento de Educación

EXP. 18/849

En relación con la falta de adopción de medidas eficaces por parte de un centro escolar ante las presuntas agresiones que tienen lugar entre el alumnado durante el tiempo del recreo:

- Recomendar al Departamento que, en colaboración con el centro escolar, continúe intensificando las medidas que sean necesarias y eficaces para garantizar que en el centro escolar no se produzcan posibles agresiones entre el alumnado durante el horario del recreo o patio.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/883

En relación con el trato que dispensa un centro público de formación profesional a su hijo, cuando se ve involucrado en disputas con otros compañeros:

- Sugerir al Departamento que se valore una actuación de mediación escolar relativa al caso objeto de queja, entendiendo que puede ser adecuada en función de la naturaleza y entidad de la situación conflictiva que se aprecia.

- Recomendar al Departamento que anule la sanción (medida educativa) impuesta al hijo de la autora de la queja, estimando esta institución que la misma no procedía, por las razones que se han expuesto.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/390

En relación con el archivo de una inspección iniciada con motivo de una agresión de una profesora a un alumno y por la falta de respuesta a instancias presentadas sobre él:

- Recomendar al Departamento que reabra las actuaciones de investigación relativas a la agresión denunciada en la queja, a fin de procurar esclarecer los hechos y de adoptar las medidas que correspondan.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/433

En relación con la situación de acoso escolar que sufrió el interesado, a lo largo de la etapa de escolarización, en dos centros escolares:

- Sugerir al Departamento que, sin perjuicio de otras actuaciones que procedan frente a la problemática del acoso escolar, se valore identificar una unidad administrativa específica del departamento ante la cual los interesados puedan exponer, denunciar y registrarse casos de acoso escolar también pasados.

- Recomendar que, en el concreto caso objeto de queja, se ponga a disposición del interesado toda la documentación que pueda constar sobre el mismo en el Departamento y en sus centros escolares dependientes y que, si no se ha hecho ya, se le entregue una copia.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/781

En relación con un presunto acoso escolar que la hija del autor de la queja, estaría sufriendo en el colegio, por lo que solicita un cambio de centro:

- Sugerir al Departamento que valore la adopción de medidas adicionales en relación con la situación escolar objeto de queja, incluida la consistente en facilitar un cambio de colegio a la hija del interesado.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

F) En relación con la jornada escolar:

Al Departamento de Educación

EXP. 19/28

En relación con las irregularidades detectadas por las autoras de las quejas durante el procedimiento seguido para la votación de la implantación de la jornada escolar continua en un centro escolar:

- Recomendar al Departamento que vele especialmente porque los procesos de votación para la implantación de la jornada continua en los centros educativos de la Comunidad Foral de Navarra se desarrollan de un modo adecuado, realizando las actuaciones de inspección que resulten necesarias para lograr tal fin.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

G) En relación con el Bachiller y la Formación profesional:

Al Departamento de Educación

EXP. 19/260

En relación con las condiciones en que desempeñó las prácticas de un grado:

- Recomendar al Departamento que compruebe si los hechos denunciados por el autor de la queja, en relación con el horario y el calendario de formación que tuvo que realizar durante el módulo de Formación en Centros de Trabajo del ciclo formativo de grado superior de "Energías renovables" que cursó, fueron conformes con la normativa que resulta de aplicación a dichos módulos.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/391

En relación con el procedimiento para la obtención del Título de Grado Medio en Atención a Personas en Situación de Dependencia:

- Sugerir al Departamento que, en la próxima convocatoria de pruebas libres, se oferten los módulos del Título de Atención a Personas en Situación de Dependencia no ofertados en la última convocatoria.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

H) En relación con los estudios universitarios:

A la Universidad Pública de Navarra

EXP. 18/848SN

En relación con el requerimiento de reintegro de una ayuda a la movilidad que se concedió al interesado a fin de desarrollar una estancia de investigación en Viena:

- Sugerir a la Universidad que valore revisar la regulación de la compatibilidad establecida en las convocatorias de ayudas a la movilidad de doctorandos, de tal modo que la misma mejore las posibilidades de acceso a las ayudas por parte de los estudiantes, fijándose únicamente, como límite, en caso de concurrencia de subvenciones, el previsto en el artículo 19.3 de la Ley General de Subvenciones ("el importe de las subvenciones en ningún caso podrá ser de tal cuantía que, aisladamente o en concurrencia con otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos, supere el coste de la actividad subvencionada").

- Sugerir, asimismo, que valore aplicar tal criterio en el caso objeto de queja, evitando la restitución de una ayuda que habría sido aplicada a su finalidad.

No aceptada.

EXP. 18/954

En relación con la falta de reconocimiento de los créditos cursados en la Universidad Internacional de La Rioja:

- Recomendar a la Universidad que reconozca los créditos cursados por la interesada en la Universidad Internacional de La Rioja, durante el curso 2017/2018.

No aceptada.

EXP. 18/895

En relación con la denegación de una solicitud de reconocimiento de créditos:

- Recomendar a la Universidad que motive en grado suficiente las denegaciones de reconocimientos, transferencias de créditos universitarios o convalidaciones solicitadas por los estudiantes.

Aceptada.

I) En relación con los servicios de transporte y comedor escolar:

Al Departamento de Educación

EXP. 19/621

En relación con la falta de contestación del Departamento de Educación a una solicitud formulada por varias familias de Lerín, referente a la matriculación de sus hijos e hijas en el IES Ega, de San Adrián, y al transporte escolar hasta dicha localidad:

Recordar al Departamento el deber legal de resolver la solicitud formulada por el autor de la queja, referente a la escolarización y transporte escolar de un grupo de alumnos.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

J) En relación con los estudios de música:

Al Departamento de Educación

EXP. 19/259

En relación con la denegación de una solicitud de ampliación de matrícula en el Conservatorio Profesional de Música "Pablo Sarasate", de Pamplona-Iruña:

- Recomendar al Departamento que acepte la solicitud de ampliación de matrícula de estudios musicales formulada por el autor de la queja, en la medida en que su tutor y el resto de docentes que le imparten materias le consideran capacitado para alcanzar los objetivos del curso superior correspondiente.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Ablitas

EXP. 19/663

En relación con el importe que ha tenido que satisfacer tras haber dado de baja a su hija en la escuela de música de Ablitas, una semana después de la fecha en que comenzó el curso:

- Sugerir al Ayuntamiento que proceda a la devolución de las cantidades cobradas a la autora de la queja en concepto de pago de un curso en la escuela de música al que su hija no acudió.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

K) En relación con las infraestructuras escolares:

Al Ayuntamiento de Orkoien

EXP. 19/63

En relación con las condiciones térmicas del patio del colegio público Auzalar y la solicitud de un grupo de padres y madres para se realice un cerramiento:

- Sugerir al Ayuntamiento que realice o encargue un informe técnico relativo a las condiciones térmicas que se dan en el patio del CP Auzalar, de Orkoien, en el que las familias reclaman que se realice un cerramiento.

- Asimismo, y considerando lo que resulte de dicho informe, sugerir que valore redactar un proyecto técnico sobre el citado cerramiento, cuya ejecución podría acompasarse a la disponibilidad de crédito y al posible marco de colaboración financiera que se cita en el informe municipal.

Aceptada parcialmente (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/528

En relación con el estado de las instalaciones del colegio público San Juan de la Cadena, de Pamplona-Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento un análisis profundo, realizado por técnicos competentes, sobre el estado de las referidas instalaciones y que, realizado el mismo y a la vista de sus conclusiones, en el marco de la citada planificación y de la programación de las inversiones locales, priorice las obras necesarias que requiera la situación reflejada en la queja, sin perjuicio de otras inversiones que se consideren más preferentes o más urgentes.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.9. Euskera.

Al Departamento de Educación

EXP. 18/892

En relación con el uso del euskera en la documentación que proporciona el Conservatorio Profesional de Música "Pablo Sarasate":

- Recomendar al Departamento que el Conservatorio Profesional de Música "Pablo Sarasate" se atenga en su actuación lo dispuesto en el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las Administraciones Públicas de Navarra, sus organismos autónomos, y entidades de derecho público dependientes, para los servicios centrales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/942

En relación con la escasa valoración del conocimiento de euskera en el baremo de méritos y la facultad que se atribuye para elaborar una memoria que se prevé en la convocatoria, bien en euskera, bien en castellano, para el caso de que se trate de puestos de Inspector en euskera, en una convocatoria para la constitución de una lista de aspirantes para la provisión temporal, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo de Inspector de Educación en el Servicio de Inspección Educativa:

- Recordar al Departamento, en relación con la convocatoria de provisión del puesto de Inspector de Educación que ha motivado la queja, el deber de observar la puntuación

por el conocimiento de euskera que se deriva del Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, considerando que la asignada por tal concepto en dicha convocatoria es inferior.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Salud

EXP. 18/862

En relación con la falta de determinación de la puntuación correspondiente al conocimiento de euskera en las plazas de la zona no vascófona de la convocatoria de provisión del puesto de trabajo, mediante traslado por concurso de méritos, de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que, en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo que apruebe y que conlleven la valoración de méritos de los aspirantes, en lo que se refiere al acceso a puestos de trabajo de la zona no vascófona (objeto de esta queja), la convocatoria determine expresamente la puntuación por conocimiento de euskera; y que, en caso de valorarse el conocimiento de idiomas extranjeros, la puntuación por conocimiento de euskera no sea inferior a la asignada a los mismos.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/481

En relación con la comunicación del Programa de detección del cáncer de mama redactado únicamente en castellano, a pesar de haberlo solicitado en bilingüe:

- Recomendar al Departamento que envíe, al menos a quienes lo soliciten, la comunicación del Programa de detección del cáncer de mama, redactada en castellano y euskera, en un tiempo razonable desde la solicitud.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/616

En relación con la recepción, nuevamente, del Programa de Prevención del Cáncer de Colon, íntegramente en castellano, a pesar de haber realizado una solicitud para recibirlo en euskera:

- Recomendar al Departamento que envíe, al menos a quienes lo soliciten, la comunicación del programa de detección del cáncer de colon, redactada en castellano y euskera, en un tiempo razonable desde la solicitud.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar

EXP. 19/336

- En relación con la falta de valoración del conocimiento del euskera en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de ascenso, de una plaza de subinspector de la policía local:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de valorar, conforme a lo dispuesto en su propia Ordenanza municipal, el conocimiento del euskera como mérito para el acceso a los puestos de trabajo en los que no resulte preceptivo.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/767

En relación con la falta de utilización del euskera y de un lenguaje inclusivo de género en el programa de fiestas de 2019 de Gorraiz:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en la redacción de los programas de fiestas, procure emplear, de conformidad con sus propias ordenanzas, la forma bilingüe (castellano-euskera) y un lenguaje inclusivo.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Concejo de Eugi

EXP. 18/879

En relación con la valoración otorgada al conocimiento del euskera en una convocatoria para la provisión en promoción interna restringida, mediante concurso-oposición, de una plaza de oficial administrativo:

- Recomendar al Concejo que, en los casos en que el conocimiento del euskera para el acceso a los puestos de trabajo municipales no resulte preceptivo y deba valorarse como mérito, evite que se pueda obtener la totalidad de puntos establecidos para la fase de concurso sin la acreditación del conocimiento de dicha lengua oficial (reservando, del total de la puntuación del concurso, los puntos por conocimiento de euskera), adaptando las convocatorias a este criterio.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

5.2.10. Función pública.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 18/925

En relación con la exclusión de las listas de formación en que se encontraba:

- Recordar al Departamento el deber legal de oír a los interesados antes de adoptar actos desfavorables para ellos, así como de notificar las decisiones que afecten sus derechos e intereses legítimos, estimando que tal deber es aplicable al acto de exclusión al que se refiere la queja.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/929

En relación con la denegación de un permiso retribuido por asistencia sanitaria bucodental:

- Recomendar al Departamento que imparta las instrucciones precisas para que se reconozca a la autora de la queja el permiso retribuido solicitado por asistencia sanitaria bucodental.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/35

En relación con el cese en el puesto de trabajo que, como funcionaria interina, ocupaba en el Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa:

- Recomendar al Departamento que anule y deje sin efecto la resolución objeto de queja, por la que se dispone el cese de la interesada en el puesto de trabajo que ocupaba como funcionario interina.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/52, 19/98, 19/130 y 19/164

En relación con el actual sistema de distribución y contabilización de horas de trabajo que se les aplica a varios funcionarios con puesto de trabajo de Conductor:

Recomendar al Departamento que:

- Revise el criterio de cómputo del tiempo de trabajo del personal conductor de autoridad que ha determinado las quejas, relativo a la prestación del servicio durante días festivos

o fines de semana, y que, a efectos de la jornada anual en horas, se compute el tiempo en que el funcionario permanece en la situación de disponibilidad que se encomienda en tales días.

- Analice si se producen las desigualdades de horas efectivamente trabajadas por unos u otros conductores de autoridad que se exponen en las quejas y que, en caso de verificarse, se adopten medidas para asegurar que los conductores realizan la jornada anual que tienen asignada con igualdad sustancial entre todos ellos.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/129

En relación con el cese como funcionaria interina de la Administración de Justicia, por ser la funcionaria interina con mayor antigüedad en el Registro Civil:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución de cese de la interesada, al no haber quedado justificado que se trate de la funcionaria interina con mayor antigüedad del ámbito a considerar.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/146

En relación con la forma en que el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha compensado unas horas realizadas sobre el límite de horas anual del personal adscrito al Servicio de Bomberos de Navarra-Nafarroako Suhiltzaileak:

- Recordar al Departamento el deber legal de compensar en tiempo de descanso las horas estructurales que realice el personal adscrito al Servicio de Bomberos de Navarra-Nafarroako Suhiltzaileak, estimando que esa consideración tenían las horas a que se refiere el expediente de queja.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/156SN

En relación con la denegación de un permiso de paternidad solicitado para el cuidado de un bebé acogido de urgencia:

- Sugerir al Departamento que establezca un permiso retribuido para el personal de las Administraciones públicas de Navarra, con las modulaciones que se consideren oportunas, en los supuestos de acogimiento de urgencia de un menor.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/173SN

En relación con la regulación de la licencia retribuida por cuidado de hijo menor de edad afectado por cáncer u otra enfermedad grave, contenida en el Reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones Públicas de Navarra:

- Sugerir al Departamento que modifique el artículo 13 bis) del Reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones Públicas de Navarra, referente a la licencia retribuida por cuidado de hijo menor de edad afectado por cáncer u otra enfermedad grave, a fin de eliminar el límite máximo del 75% de la duración de la jornada que establece el precepto.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/210

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada frente a la desestimación de una solicitud de encuadramiento en un nivel superior:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar a los recursos de alzada que le formulen los ciudadanos, en el plazo máximo de tres meses legalmente establecido.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/230 y EXP. 19/234

En relación con la falta de convocatorias de concurso de traslados para el puesto de trabajo de cabo de la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que realice al menos una vez al año las convocatorias de provisión, por concurso, concurso específico o libre designación, de puestos de trabajo en la Policía Foral de Navarra que se encuentren vacantes, dotados presupuestariamente y que figuren en la plantilla orgánica.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/237

En relación con la desestimación de una solicitud para ocupar en comisión de servicios una plaza en el Juzgado número 4 de Tudela:

- Sugerir al Departamento que conceda a la autora de la queja la comisión de servicios solicitada para facilitarle la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/243

En relación con una serie designaciones interinas para los puestos de trabajo de Inspector y Subinspector de la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que, en los casos de designaciones interinas de carácter voluntario de los puestos de Inspector y Subinspector de la Policía Foral de Navarra realizadas al amparo al amparo del artículo 27 Decreto Foral 57/2002 en que haya transcurrido el periodo de un año a que se refiere el precepto, se adopten medidas para la provisión de los puestos de trabajo en la forma prevista en la normativa actualmente vigente.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/432

En relación con la prevención de los riesgos laborales en la Policía Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que: a) se valoren los riesgos laborales específicos de la Policía Foral de Navarra y se realicen los reconocimientos médicos correspondientes a tales riesgos de forma pormenorizada, en atención al contenido funcional de las diversas unidades o puestos policiales; y b) que se desarrolle lo previsto en la Ley Foral de Policías de Navarras respecto a la situación administrativa de segunda actividad y las circunstancias determinantes de la misma.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/457

En relación con la tardanza en resolver un recurso extraordinario de revisión frente a la extinción de un contrato como Técnico Superior en el Servicio de Acción Cultural del Departamento de Cultura, Deporte y Juventud:

- Recomendar al Departamento que resuelva lo antes posible el recurso extraordinario de revisión que le ha formulado.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/475

En relación con la denegación de una solicitud de los auxiliares de autopsias del Instituto Navarro de Medicina Legal (INML) para el encuadramiento de su puesto de trabajo en el nivel C:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para el encuadramiento en el nivel C del personal auxiliar de autopsias adscrito al Instituto Navarro de Salud Laboral.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/523

En relación con la denegación de una solicitud para compatibilizar un puesto de trabajo como auxiliar administrativo en un centro educativo con otro puesto de igual categoría en la Universidad Pública de Navarra:

- Sugerir al Departamento que autorice la compatibilidad de puestos de trabajo solicitada por la interesada, siempre y cuando la actividad que se declare compatible se ejerza sin menoscabo del estricto cumplimiento y respecto al horario asignado al puesto de trabajo que desempeña en la actualidad.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/529

En relación con la intervención de armas a miembros de la Policía Foral en de Navarra situación de incapacidad temporal:

- Recordar al Departamento el deber legal de garantizar la audiencia en el procedimiento del personal afectado por la retirada de sus armas por incapacidad temporal.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/540

En relación con el cese de la autora de la queja como funcionaria interina en el Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa de la Administración de Justicia en Navarra:

- Recomendar al Departamento que analice si la interesada, cuando fue cesada como funcionaria interina en el Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa de la Administración de Justicia en Navarra, con destino en el Servicio de Apoyo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, era la persona con mayor tiempo de prestación de servicios con carácter temporal y de manera ininterrumpida en el referido ámbito, adoptando, de no ser así, la medida correctora correspondiente.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

EXP. 19/373

- En relación con la falta de encuadramiento en el nivel C de varias personas que desempeñan el puesto de trabajo de cuidador al servicio del Departamento de Derechos Sociales:

- Sugerir al Departamento que realice las actuaciones necesarias para encuadrar al personal cuidador adscrito al Departamento de Derechos Sociales en el nivel C, tal y como se va a proceder con el personal cuidador del Departamento de Educación.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/484

En relación con la falta de reconocimiento del complemento de especial riesgo reclamado por tres funcionarios con puesto de Inspector de Servicios Sociales:

- Recomendar al Departamento que reconozca el complemento retributivo de especial riesgo reclamado por los interesados, Inspectores de Servicios Sociales, en la medida en que se les exija conducir para el desempeño de su puesto de trabajo.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/678

En relación con la denegación del disfrute del permiso de paternidad de forma fraccionada:

- Recomendar al Departamento que adopte con celeridad medidas tendentes a posibilitar que los funcionarios de la Comunidad Foral de Navarra puedan disfrutar del permiso por paternidad de forma fraccionada, como prevé la Ley Foral 6/2019, de 7 de febrero.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/684

En relación con la denegación del disfrute de la licencia retribuida por parto y del permiso de paternidad de forma fraccionada:

- Recomendar al Departamento que adopte con celeridad medidas tendentes a posibilitar que las funcionarias y los funcionarios de la Comunidad Foral de Navarra puedan disfrutar de la licencia por maternidad y del permiso por paternidad de forma fraccionada o interrumpida.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Salud

EXP. 19/941SN

En relación con el trato que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra dispensa al colectivo de Técnicos de Enfermería:

- Sugerir a ambos Departamentos que, en sus ámbitos respectivos de competencia, impulsen las disposiciones necesarias para dotar a los Técnicos de Enfermería ("Técnicos en Cuidados auxiliares de Enfermería", "Técnicos Sanitarios" o similares denominaciones) de la carrera profesional, y, asimismo, que promuevan medidas de mejora profesional del citado colectivo (encuadramiento, categoría, etcétera), en similar sentido a las medidas adoptadas recientemente para otros grupos de profesionales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

No aceptada por el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior (legislatura 2019-2023).

Pendiente de respuesta por el Departamento de Salud.

Al Departamento de Educación

EXP. 18/890

En relación con la falta de contestación a una denuncia relativa a unos hechos que la interesada considera que supusieron una intromisión en las funciones que desempeña en la EOIDNA, por parte de otra trabajadora dependiente del Departamento de Educación:

- Recomendar al Departamento que, a la mayor brevedad posible, realice las actuaciones necesarias para resolver, en cuanto al fondo, la solicitud realizada por la interesada, sin que esta tenga que dirigirse nuevamente al equipo directivo del centro educativo

donde trabaja o al Servicio de Inspección Educativa.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/908

En relación con las condiciones laborales que desempeña el puesto de trabajo de profesor en la especialidad de matemáticas:

- Recomendar al Departamento que reconozca el complemento de turnicidad reclamado por el interesado, por entender que las modificaciones de sus horarios de trabajo así lo determinan conforme a la normativa aplicable.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/182

En relación con la falta de contestación a un escrito relativo a las condiciones aplicables a la distribución del horario laboral del personal cuidador:

- Recomendar al Departamento que conteste el escrito que le ha presentado el autor de la queja, recordándole el deber legal que tiene de resolver las solicitudes que le formulen los ciudadanos.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

- Recomendar al Departamento que realice con celeridad y diligencia las comprobaciones oportunas y, en su caso, adopte las medidas correctoras que correspondan.

Pendiente de respuesta.

EXP. 19/184

En relación con la falta de implantación de las medidas correctoras contenidas en un informe evaluativo de las condiciones laborales del personal cuidador del colegio público Remontival, de Estella-Lizarra:

- Recomendar al Departamento que proceda, a la mayor brevedad posible, a la implantación de las medidas preventivas propuestas en el informe de resultados de la evaluación de factores psicosociales del personal cuidador del CPEIP Remontival, de Estella-Lizarra, elaborado por la Sección de Prevención de Riesgos Laborales del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra con el fin de proteger al personal a su servicio frente a los riesgos laborales existentes.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/199

En relación con un requerimiento realizado por Departamento de Educación en el que se indica que se debe renunciar a la actividad como profesor asociado de la Universidad Pública de Navarra, así como que se debe solicitar una declaración de compatibilidad de puestos de trabajo en otros dos centros universitarios:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el requerimiento realizado al autor de la queja y que le permita seguir ejerciendo la actividad docente en dos centros universitarios para la que se encontraba autorizado.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/207

En relación con la exclusión de la convocatoria para la constitución de una lista de aspirantes para la provisión temporal, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo de Inspector de Educación:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la exclusión de la interesada de la convocatoria para la constitución de una

lista de aspirantes para la provisión temporal, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo de Inspector de Educación, considerando que cumple el requisito de experiencia docente previsto en dicha convocatoria.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/244

En relación con la denegación de una solicitud para que se le reconozca al autor de la queja el complemento de turnicidad por el horario en el que desempeña el puesto de trabajo de profesor:

- Recomendar al Departamento que reconozca el complemento de turnicidad reclamado por el interesado, por entender que las modificaciones de sus horarios de trabajo así lo determinan conforme a la normativa aplicable.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/268

En relación con la falta de resolución de los recursos de alzada interpuestos frente a la falta de contestación de unas solicitudes previas de abono de los salarios correspondientes al periodo de verano de varios cursos escolares:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos de alzada que le formulen los ciudadanos en el plazo máximo de tres meses legalmente establecido; y, en el caso de los recursos a que se refiere la queja, vencido el plazo máximo legal, recordar a dicho departamento que debe proceder a resolver los recursos con celeridad.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/330

En relación con la desestimación de una solicitud de un permiso adicional retribuido de paternidad:

- Recomendar al Departamento que reconozca el permiso adicional de paternidad solicitado por el autor de la queja, no apreciando justificada la denegación del mismo

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/342

En relación con la falta de contestación a las solicitudes de varios docentes de abono de los salarios correspondientes al periodo de verano de varios cursos escolares:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver las solicitudes que le formulen los ciudadanos, y, en el caso de las referidas en la queja, vencido el plazo máximo legal, recordar a dicho departamento que debe proceder a resolver las solicitudes con celeridad.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/406

En relación con la negativa del Departamento a aceptar la renuncia de la autora de la queja a una reducción de jornada y retribuciones ("permiso de reparto de empleo"):

- Recomendar al Departamento que acepte la renuncia de la interesada al permiso de reducción de jornada que se le concedió, con los efectos que de ello se deriven.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/426

En relación con la falta de respuesta, en cuanto al fondo, a unos escritos que dos funcionarias adscritas al régimen de MUFACE han dirigido al Departamento de Educación, mediante los que consultaban sobre las retribuciones a percibir con ocasión de la jubilación:

- Sugerir al Departamento que atienda la consulta formulada por las interesadas sobre el importe a percibir en concepto de vacaciones en función de la fecha de su jubilación.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/631

En relación con la negativa del Departamento a considerar la paternidad derivada de una gestación por subrogación como una situación equiparable a la adopción internacional, a los efectos de reconocer una licencia retribuida:

- Recomendar al Departamento que proporcione el mismo tratamiento a los supuestos de paternidad derivada de una gestación por subrogación desarrollada en un país extranjero, que el reconocido a los supuestos de adopción internacional, a los efectos de lo dispuesto en el Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/634

En relación con la falta de resolución de un procedimiento de revisión de oficio relativo al abono del salario correspondiente al periodo de verano del curso 2015/2016:

- Recordar al Departamento que todo ciudadano que se dirige por escrito a una Administración pública y solicita una determinada actuación de esta, tiene derecho a que se le conteste por la misma vía en el plazo máximo establecido para la resolución de cada procedimiento administrativo, con independencia de cuál haya de ser el sentido de la respuesta.

Aceptada (legislatura 2019-2023)

EXP. 19/720

En relación con la falta de contestación a varias instancias presentadas por el autor de la queja relativas a un concurso de traslado en el que participa:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente y por escrito las instancias presentadas por el interesado.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/729

En relación con el desplazamiento de la autora de la queja del puesto de trabajo de pedagogía terapéutica, que le había sido adjudicado en el concurso de traslados para el curso 2019-2010:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto, a la mayor brevedad posible, el desplazamiento de la autora de la queja del puesto de trabajo que le fue adjudicado con carácter definitivo en el último concurso de traslados (especialidad de pedagogía terapéutica, en un instituto).

- Sugerir al Departamento que valore la oportunidad del criterio seguido para decidir los desplazamientos de docentes en casos como el objeto de queja, en relación con otros criterios alternativas que también puedan ser admisibles, y, en todo caso, que se

garantice que los docentes eventualmente afectados puedan conocerlo previamente, a efectos de una mayor transparencia.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/865

En relación con la desestimación de la solicitud del permiso adicional de paternidad de ocho semanas, realizada por el autor de la queja al Departamento de Educación:

- Recomendar al Departamento que estime la solicitud de permiso adicional de paternidad realizada por el autor de la queja, al considerarse que, en la fecha en la que se produjo el nacimiento de su hijo, le unía una relación contractual con la administración, en virtud de lo dispuesto en la disposición transitoria única del Decreto-ley foral 4/2019, de 23 de octubre, por el que se aprueban medidas urgentes en materia de personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/936

En relación con la situación laboral que vive la autora de la queja en un Instituto, a raíz de la cual se encuentra en situación de incapacidad temporal:

- Recomendar al Departamento que impulse las medidas oportunas para mejorar el clima laboral existente en el centro donde presta sus servicios la autora de la queja y las relaciones entre las partes implicadas.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Departamento de Salud

EXP. 18/915

En relación con la falta de abono de unas dietas que solicitó en relación por la prestación de sus servicios como enfermera del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le presenten y de proceder en tal sentido, de forma inmediata, en el caso de las solicitudes objeto de esta queja, apreciándose una demora excesiva.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/919

En relación con la falta de abono de unas dietas que solicitó en relación por la prestación de sus servicios como médico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le presenten y de proceder en tal sentido, de forma inmediata. en el caso de las solicitudes objeto de esta queja, apreciándose una demora excesiva.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/33

En relación con la extinción de un contrato administrativo para el desempeño del puesto de trabajo de auxiliar administrativo en del Centro de Salud Mental Infanto-Juvenil:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la extinción del contrato objeto de queja, por no haberse atenido al procedimiento establecido, con las consecuencias que de ello se deriven en relación con posi-

bles retribuciones y con la situación del interesado en la lista de contratación correspondiente.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/231

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada frente a la desestimación de una solicitud de abono del complemento de exclusividad:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos de alzada que le formulen los ciudadanos en el plazo máximo de tres meses legalmente establecido.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/465

En relación con la prolongación de la jornada laboral sufrida por personal sanitario con motivo de las elecciones generales de abril de 2019:

- Recordar al Departamento el deber legal de no fijar jornadas laborales para el personal que presta servicio en su ámbito por encima de las 24 horas legalmente establecidas.

- Recomendar al Departamento que abone las cuatro horas trabajadas desde las 8:00 horas hasta el mediodía del 28 de abril de 2019 en concepto de productividad extraordinaria.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/809

En relación con la denegación a la autora de la queja de un permiso sin sueldo:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución objeto de queja y que reconozca el permiso sin sueldo solicitado por la interesada, al no haber quedado justificada su denegación.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función pública e Interior y al Departamento de Educación

EXP. 19/738

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto frente a la desestimación de una solicitud de reconocimiento de la condición de personal de limpieza indefinido no fijo:

- Recordar a los dos departamentos el deber legal de tramitar y resolver los recursos de alzada en materia de personal dentro del plazo de tres meses legalmente establecido; y, en el caso objeto de queja, vencido dicho plazo ampliamente, recordar el deber legal de proceder con celeridad a la resolución del recurso.

- Recordar al Departamento el deber legal de notificar a los interesados la remisión de actuaciones a otros órganos administrativos, en los casos en que considere que no es competente para resolver sobre el asunto suscitado.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata

EXP. 19/436

En relación con la falta de ejecución de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra referente al pago de horas extraordinarias:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de ejecutar las resoluciones del Tribunal Administrativo de Navarra y, en concreto, la emitida el 6 de noviembre de 2018 a raíz del re-

curso interpuesto por el autor de la queja contra la desestimación tácita de su solicitud de abono de horas extraordinarias al precio de hora ordinaria como mínimo, y de pago retroactivo de la diferencia existente en los cuatro ejercicios anteriores.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Cabanillas

EXP. 19/875

En relación con la falta de reconocimiento del complemento específico establecido en la Ley Foral de Policías de Navarra:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad posible, reconozca, con los efectos retroactivos que correspondan, el complemento retributivo solicitado por el autor de la queja (complemento específico del artículo 58 de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra), habida cuenta de que está contemplado en la ley y es de directa aplicación.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Huarte-Uharte

EXP. 19/628

En relación con una situación laboral en el Ayuntamiento de Huarte-Uharte:

- Instar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para evaluar y, en su caso, eliminar los riesgos laborales denunciados por la autora de la queja en su puesto de trabajo, y, en todo caso, que informe al Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra sobre la activación del protocolo de actuación y prevención ante conductas hostiles en el entorno laboral y las actuaciones que se estuvieran llevando a cabo en aras a resolver la situación referida.

Aceptada (legislatura 2019-2023)

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/719

En relación con la falta de convocatoria de pruebas físicas para la Policía Municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que convoque las pruebas físicas solicitadas en la queja, a efectos de la aplicación a la Policía Municipal de la compensación por superación de tales pruebas.

Cerrada por otras causas (asunto planeado en vía judicial).

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar

EXP. 19/605

En relación con la falta de reconocimiento del complemento específico y de turnicidad a los miembros de la policía local del Valle de Egüés-Eguesibar:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad posible, realice las actuaciones necesarias para reconocer, con efectos de 1 de enero de 2019, los complementos retributivos solicitados por el autor de la queja, en representación de los miembros de la policía local del municipio, habida cuenta de que están contemplados en la ley y son de directa aplicación.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/918

En relación con los efectos de un año dados por el Ayuntamiento a la regularización de las nóminas del autor de la queja, tras reconocerse un error en el concepto de antigüedad que se venía abonando.

- Recomendar al Ayuntamiento que regularice la totalidad de las nóminas percibidas por el autor de la queja, tras el reconocimiento del error cometido por la Administración, en el concepto del premio de antigüedad que se le venía abonando, de forma que la cuantía abonada sea la correspondiente a su relación de trabajo, sin tener en cuenta el plazo de prescripción de un año.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Villava-Atarrabia

EXP. 19/377

En relación con la falta de contestación a un escrito referente al importe de las horas extraordinarias a percibir:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes que le presenten, estimando que, en el caso objeto de queja, no se observó el citado deber.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/588

En relación con la falta de contestación a una solicitud de reconocimiento del complemento específico contemplado en la Ley Foral de Policías de Navarra:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de dar contestación expresa al escrito presentado por el autor de la queja, en relación con su solicitud de reconocimiento del complemento específico previsto en el artículo 58 de la Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.11. Hacienda pública.

Al Departamento de Derechos Sociales y al Departamento de Hacienda y Política Financiera

EXP. 18/581

En relación con la imposibilidad de la madre del autor de la queja de practicarse, en la declaración de IRPF de 2017, la deducción fiscal por pensión no contributiva de jubilación, al no reunir simultáneamente los requisitos para la percepción de la renta garantizada:

- Recordar a los dos Departamentos el deber legal de desarrollar reglamentariamente el procedimiento para la práctica de la deducción por pensiones no contributivas de jubilación, tanto en su forma de abono anticipado, como si se opta por aplicarla directamente en la declaración tributaria correspondiente.

- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que analice si la interesada cumplía en 2017 los requisitos para acceder a la renta garantizada, y, en el caso de que así sea, que el Departamento de Hacienda y Política Financiera reconozca el derecho de la autora de la queja a practicarse la correspondiente deducción por percepción de una pensión no contributiva de jubilación en la declaración de la renta de 2017.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Hacienda y Política Financiera

EXP. 18/845SN

En relación con la exigencia de devolución de las cantidades deducidas por aportaciones a cuenta vivienda, destinadas a la adquisición de una vivienda:

- Sugerir al Departamento que valore una posible modificación puntual de la normativa reguladora del impuesto sobre la renta de las personas físicas, a fin de que, en los casos en que los interesados no hayan podido materializar la compra de una vivienda dentro del plazo determinado por la norma y se vean obligados a restituir el importe de las deducciones fiscales practicadas (cuenta-vivienda), no se les exijan intereses adicionales.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/867

En relación con una petición de fraccionamiento para el pago en periodo voluntario de una deuda contraída con la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, ocasionada por la estancia de la mujer del interesado en una residencia de la tercera edad hasta su fallecimiento:

- Sugerir al Departamento que conceda el fraccionamiento de la deuda durante un plazo de diez años, solicitado por el autor de la queja.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/384

En relación con las cantidades deducidas en el impuesto sobre la renta de las personas físicas por la adquisición de la vivienda habitual:

- Sugerir al Departamento que reconozca que la interesada puede practicarse la deducción fiscal por inversión en vivienda habitual, por la totalidad de las cantidades que satisface en concepto de pago de las cuotas del préstamo hipotecario contratado para la adquisición de la vivienda en la que reside junto a sus hijos menores de edad.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/425

En relación con una propuesta de liquidación del Impuesto sobre el Valor Añadido de la que el autor de la queja no ha tenido conocimiento hasta la finalización del expediente, cuando recibió una notificación de embargo:

- Sugerir al Departamento que tenga en cuenta la documentación y alegaciones formuladas por el interesado en el recurso potestativo de reposición que ha interpuesto frente a la liquidación tributaria objeto de queja.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Economía y Hacienda

EXP. 19/740

En relación con la disconformidad con la contestación dada a una solicitud y la falta de respuesta a otras instancias presentadas en la Sección de Asistencia al Contribuyente:

- Recomendar al Departamento que resuelva con celeridad las instancias a que se alude en la queja, y que, si así lo considera el interesado, deje sin efecto la resolución en la que se aplaza y fracciona el pago de determinadas deudas y se fijan las condiciones de pago de las mismas.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/805

En relación con la imposición de una sanción a la autora de la queja consistente en una multa de 3.000 euros, por presentar fuera de plazo el modelo informativo de bienes y derechos en el extranjero:

- Recomendar al Departamento que revoque la sanción impuesta a la interesada por haber presentado fuera de plazo el modelo 720 informativo de bienes y derechos en el extranjero, al no haber quedado suficientemente acreditada su culpabilidad en los hechos sancionados e incurrir en desproporción la actuación administrativa.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/873

En relación con la falta de contestación a un escrito presentado por el autor de la queja relativo a la falta de devolución de aportaciones realizadas a una mutualidad de previsión social:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente la solicitud presentada por el autor de la queja.

- Recomendar al Departamento que estime la solicitud del autor de la queja y que proceda a la regularización o rectificación de los ejercicios del impuesto sobre la renta de las personas físicas no prescritos, a fin de que se le devuelvan las cantidades que correspondan por aplicación de lo dispuesto en los apartados 2 y 3 de la disposición transitoria segunda del texto refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Decreto Foral Legislativo 4/2008, de 2 de junio.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/940

En relación con las dificultades que encuentra la autora de la queja para realizar la declaración del impuesto sobre el patrimonio, debido a la obligatoriedad de realizarlo impuesto por vía telemática:

- Recordar el deber legal que establece el artículo 84 de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria, a la Administración tributaria de facilitar en todo momento al obligado tributario el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, y de que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran la intervención de los obligados tributarios se lleven a cabo de la forma que resulte menos gravosa para estos, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

- Sugerir al Departamento que facilite a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias relacionadas con la declaración del impuesto sobre el patrimonio y que asista personalmente a los obligados tributarios que se lo soliciten en la elaboración de la declaración de dicho impuesto.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/943

En relación con la derivación a la autora de la queja de una deuda tributaria que tiene su origen en la actividad empresarial ejercida por su expareja:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la derivación a la autora de la queja de la deuda tributaria generada por su expareja, tras la liquidación realizada en el año 2009, con respecto a la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas correspondiente al ejercicio de 2005.

Pendiente de respuesta.

Al Departamento de Economía y Hacienda y al Departamento de Cohesión Territorial

J19/4SN

En relación con el tratamiento legal de las exenciones al impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica, con respecto a los vehículos especialmente adaptados o matriculados a nombre de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%:

- Sugerir a ambos Departamentos que valoren y promuevan la eliminación o la modificación al alza del límite de potencia fiscal que contempla la Ley Foral de Haciendas Locales, en las exenciones al impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica de los vehículos especialmente adaptados o matriculados a nombre de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Buñuel

EXP. 19/422

- En relación con las liquidaciones del impuesto de circulación correspondientes a cuatro vehículos, que se han remitido al hermano del interesado, fallecido hace siete años:

Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto las liquidaciones del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica correspondientes a cuatro vehículos, dirigidas al hermano del autor de la queja, por encontrarse fallecido desde el año 2012.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de la Cendea de Galar

EXP. 18/805

En relación con la falta de contestación a una instancia en la que solicitaba la remisión del expediente referente a una reparcelación o a una modificación catastral aprobada en el año 1990:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la interesada en relación con su solicitud, y, en el caso de que dicho ayuntamiento no disponga del expediente solicitado, el deber de, al menos, informar a la solicitante de su inexistencia.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Cortes

EXP. 19/620

En relación con la imposibilidad de un perceptor de la renta garantizada, de hacer frente a una deuda:

- Sugerir al Ayuntamiento que paralice la tramitación del procedimiento de embargo seguido frente a la vivienda en la que reside el autor de la queja y, de acuerdo con este, busque una solución que permita el pago de la deuda, ya sea mediante el aplazamiento del pago de esta para su cobro en el futuro o mediante su fraccionamiento.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Lekunberri

EXP. 19/568

En relación con las tasas de abastecimiento y saneamiento de agua:

- Sugerir al Ayuntamiento que analice las tasas correspondientes al servicio de abas-

tecimiento de agua, y, en la medida de lo posible, las minore.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Lizoáin-Arriasgoiti / Lizoain-Arriasgoiti

EXP. 18/957

En relación con la falta de información acerca de un error detectado en la implantación del catastro, que ha derivado en el inicio de un expediente de modificación catastral:

- Sugerir al Ayuntamiento que facilite el contacto de la interesada con el técnico que ha elaborado el informe que se le ha trasladado, con el fin de que pueda aclarar el objeto de la modificación catastral expuesta en el escrito de queja.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Marcilla

EXP. 19/2

En relación con la modificación del importe de la tasa por expedición de certificados históricos:

- Sugerir al Ayuntamiento que mantenga la tasa por expedición de certificados históricos como estaba en el año 2018 o, en su caso, que la tasa que se establezca tenga un importe acorde al servicio público que se presta, sin que se supere el coste real o previsible de la actividad sometida a tasa.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/54

En relación con la falta de contestación a una solicitud de devolución del importe de un embargo practicado:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente, en tiempo y forma, los recursos de reposición que le formulen, y, en este caso, vencido el plazo legal, recordar el deber de resolver sin más dilación.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/55

En relación con la falta de resolución de un recurso de reposición frente a una providencia de apremio derivada de la gestión del cobro del impuesto de circulación de un vehículo de la empresa a la que representa:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente, en tiempo y forma, los recursos de reposición que le formulen, y, en este caso, vencido el plazo legal, recordar el deber de resolver sin más dilación.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Valle de Ollo-Ollaran

EXP. 19/314

En relación con la falta de modificación catastral de una parcela propiedad del Concejo de Ultzurrun:

- Recomendar al Ayuntamiento que realice las actuaciones necesarias para reflejar en el catastro municipal el contenido de lo dispuesto en la documentación gráfica del Plan Municipal de la localidad (instrumento vinculante y de obligado cumplimiento), el cual atribuye

la condición de vial público a gran parte de la superficie de la parcela 77 del polígono 6, recientemente creada.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Villava-Atarrabia

EXP. 19/3

En relación con la liquidación efectuada por el Ayuntamiento del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía):

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la liquidación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana dictada frente a los autores de la queja, por no responder al incremento real del valor del terreno que ha motivado el gravamen.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

A la Mancomunidad de la Ribera

EXP. 18/881

En relación con la no suspensión de un procedimiento de recaudación en vía ejecutiva de la tasa de basura, a pesar de haberse solicitado con ocasión de la presentación de un recurso de reposición frente a la providencia de apremio dictada:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de colaboración urgente y preferente con el Defensor del Pueblo de Navarra, habiéndose inobservado en este expediente de queja.

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de resolver sobre las solicitudes de suspensión de la ejecución de actos tributarios recaudatorios que le formulen los ciudadanos con ocasión de la presentación de recursos.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.12. Industria.

Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial

EXP. 19/606

En relación con la reclamación de reintegro de las cantidades económicas que les fueron concedidas a varios beneficiarios del programa Becas Navarra:

- Sugerir al Departamento que revise las reclamaciones de reintegro del programa Becas Navarra (años 2009 a 2012), de forma que no se exija la devolución o se module el importe en los casos en que pueda concluirse que la condición de retornar a Navarra obedeció a causas ajenas a la actuación del becario.

- Recomendar al Departamento que facilite a los interesados la información que solicitan sobre el programa de becas referido, sin perjuicio de excluir aquellos datos personales que conciernan a terceros

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/872

En relación con el requisito exigido para el acceso a las becas para la realización de prácticas en países extracomunitarios, relativo a la nacionalidad española:

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad una posible modificación de la exigencia de tener la nacionalidad española o de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea, para poder acceder a la convocatoria de becas para la realización de prácticas en países extracomunitarios, valorando expresamente si concurren razones

objetivas y justificadas que la amparen, y suprimiéndola en caso contrario.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.13. Justicia.

Al Colegio de Abogados de Pamplona

EXP. 18/858

En relación con la negativa del Colegio de Abogados de Pamplona un escrito de alegaciones realizado por las dos abogadas frente a las que se dirigió su reclamación:

- Recomendar al Colegio que facilite al autor de la queja el documento que solicita, comprensivo de unas alegaciones que se formularon a raíz de una queja que él mismo presentó ante dicha entidad.

Aceptada.

5.2.14. Medio ambiente.

A) En relación con la contaminación acústica:

Al Ayuntamiento de Arguedas

EXP. 19/851

En relación con las molestias (en forma de ruidos) que ocasiona la existencia de un local de hostelería junto al domicilio de la autora de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de la autora de la queja, afectada por las molestias que le ocasiona la existencia de un local de hostelería junto a su domicilio, para lo que deberá intensificar la adopción de aquellas medidas que sean precisas al efecto.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Cintruénigo

EXP. 19/742

En relación con las molestias que ocasiona el ruido procedente de varios bares existentes en las inmediaciones del domicilio del autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja, afectado por las molestias que le ocasiona la existencia de varios bares en las inmediaciones de su domicilio, para lo que deberá intensificar la adopción de aquellas medidas que sean precisas al efecto.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Cortes

EXP. 19/337

En relación con las posibles molestias que pueden ocasionarse a los vecinos, con motivo de la próxima celebración del "Holika Festival 2019" en el casco urbano de la localidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que, con el fin de minimizar las molestias a los vecinos, de autorizarse nuevamente la celebración del festival Holika, se ubique en el polígono industrial de la localidad.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Marcilla

EXP. 19/676

En relación con las molestias que sufre en su domicilio, procedentes de unos piperos:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite a la interesada la realización de una prueba de sonometría dentro de su vivienda, cuando

así lo solicite, para corroborar si los ruidos denunciados son superiores a los niveles establecidos, adoptando en tal caso las medidas correctoras procedentes.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/32

En relación con las molestias que sufre en su domicilio, procedentes de un negocio de hostelería próximo a su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas efectivas para que cesen las actitudes indebidas provenientes del local de hostelería al que se refiere la queja, relacionadas con ruidos excesivos o suciedad, que alteren el derecho de los vecinos al descanso.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/493

En relación con las molestias que padecen los vecinos de una calle de Pamplona-Iruña situada en el barrio de Mendillorri, como consecuencia de la existencia de una parada del transporte urbano comarcal situada junto a sus domicilios:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de los vecinos de la zona afectados por las molestias y el ruido ocasionado por los autobuses que realizan su parada en la parada habilitada para el transporte urbano comarcal, y por los usuarios de dichos servicios de autobuses, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar)

EXP. 19/603

En relación con las molestias en el domicilio por los ruidos procedentes de una empresa situada enfrente de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que, cuando se lo solicite el interesado, lleve a cabo la realización de una prueba de sonometría dentro de su vivienda, para comprobar si los ruidos denunciados son superiores a los niveles legalmente establecidos, adoptando en tal caso las medidas correctoras procedentes.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 19/435

En relación con los ruidos y molestias que sufren los vecinos ocasionados por la actividad de un disco-bar:

- Recordar Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de la autora de la queja, afectada por las molestias que le ocasiona la existencia de una sala de fiestas/discoteca en las inmediaciones de su domicilio, para lo que deberá intensificar la adopción de aquellas medidas que sean precisas al efecto.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/658

En relación con las molestias (en forma de ruidos, suciedad, etcétera) que ocasiona la existencia de varios locales de hostelería en los domicilios de los vecinos de las calles Herrerías, Bóveda, Mercadal y colindantes, de Tudela:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique las medidas necesarias para garantizar de un modo efectivo los derechos constitucionales de los vecinos residentes en las calles Herrerías, Bóveda, Mercadal y colindantes, afectados por las molestias que les ocasiona la existencia de varios locales de hostelería en las inmediaciones de sus domicilios.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento del Valle de Aranguren

EXP. 19/945

En relación con las molestias que ocasiona la existencia de la sala de la juventud en los bajos del edificio donde residen las autoras de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique las medidas necesarias para garantizar de un modo efectivo los derechos constitucionales de las autoras de la queja, afectadas por las molestias que les ocasiona la existencia en las inmediaciones de su domicilio de la sala de la juventud.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar

EXP. 18/894

En relación con las molestias que sufren unos vecinos de la localidad de Olaz como consecuencia del ruido que proviene de una vía de circulación recientemente abierta al tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que, si no lo ha hecho ya, vele por la adecuada implantación de las medidas de protección acústica previstas en la Resolución 1306/2016, de 8 de noviembre, de la Directora General de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la que se aprobó definitivamente la modificación del proyecto de urbanización de la Unidad de Ejecución UE-1 del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal de Salesianos.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia

EXP. 19/890

En relación con las molestias que ocasiona la existencia de dos inmuebles de titularidad municipal, destinados a locales de ensayo musical de varias asociaciones de la localidad, en las inmediaciones del domicilio de la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique las medidas necesarias para garantizar de un modo efectivo los derechos constitucionales de la autora de la queja.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 19/430

En relación con las molestias que sufren unos vecinos del barrio de Mendillorri, en Pamplona-Iruña, por la cercanía de una parada del transporte urbano comarcal:

- Recomendar a la Mancomunidad que inspeccione in situ la efectividad de las medidas adoptadas y que, en su caso, realice pruebas de sonometría en los domicilios de los vecinos que padecen los ruidos ocasionados por las villavesas, si así lo solicitan dichos vecinos, para corroborar si los ruidos denunciados son superiores a los niveles establecidos,

adoptando en tal caso las medidas correctoras procedentes

Aceptada (legislatura 2015-2019).

B) En relación con la recogida de basuras:

Al Ayuntamiento de Erroibar-Valle de Erro y a la Mancomunidad de Residuos Sólidos Bidausi

EXP. 18/884

En relación con las molestias que ocasiona a los vecinos y el peligro que entraña para los menores la ubicación de una caseta de reciclaje en la localidad de Erro:

- Sugerir al Ayuntamiento y a la Mancomunidad que velen por que no se acumule suciedad en el entorno de la caseta de reciclaje a la que se refiere la queja y por que dicho entorno cumpla con las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

EXP. 19/175

En relación con la tramitación por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona de un expediente sancionador por sustraer residuos correctamente depositados en contenedores:

- Recomendar a la Mancomunidad que deje sin efecto el expediente sancionador tramitado frente al interesado, por, supuestamente, haber sustraído residuos depositados en un contenedor.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

C) En relación con la información ambiental:

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 19/517

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información relativa al oso pardo:

- Recordar el deber legal de dar contestación a las solicitudes de información ambiental que le presenten los ciudadanos en el plazo máximo de un mes legalmente establecido.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

EXP. 18/868

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información relativa al proyecto Lindus (2010-2014) y al proyecto Lindus 2:

- Recordar al Departamento su deber legal de entregar a una asociación ecologista, sin más dilación, la información solicitada en relación con el proyecto Lindus (2010-2014) y el proyecto Lindus 2.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/572

En relación con la contestación dada a una asociación ecologista que formuló una solicitud de información relativa a la gestión de líquidos de una empresa y a las actas de inspección de sus talleres:

- Recomendar al Departamento que facilite al autor de la queja una copia de la documentación solicitada referente a la gestión de líquidos-residuos por parte de la empresa

que se cita en el expediente, de disponer el órgano administrativo de tales documentos.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/712

En relación con la respuesta remitida por la Administración a una solicitud de información medioambiental:

- Recomendar al Departamento que, de existir más información relacionada con la solicitud de información del interesado en la sociedad pública Gestión Ambiental de Navarra (GAN-NIK), proporcione la documentación correspondiente a la mayor brevedad posible.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

AO 19/8

En relación con la emisión de gases de efecto invernadero en Navarra:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas efectivas y necesarias para que las proyecciones de reducción de emisiones contempladas en el documento KLINA, Hoja de Ruta del Cambio Climático de Navarra, para el año 2020, sean logradas ese año o, en su defecto, lo antes posible.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata

EXP. 19/158

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento a una solicitud de información ambiental:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva con celeridad la solicitud a que se refiere la queja, formulada por una asociación ecologista, apreciándose una demora excesiva.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

D) Otras materias:

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 19/396

En relación con el importe de una tasa establecida por la publicación de una autorización ambiental integrada en el Boletín Oficial de Navarra:

- Sugerir al Departamento que revoque el importe de la tasa establecido por la publicación del anuncio del interesado en el Boletín Oficial de Navarra, y que establezca la tasa que corresponda, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley Foral 7/2001, de tasas y precios públicos de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos, actualmente en vigor.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/582

En relación con la falta de resolución de una solicitud de revocación o anulación de una licencia de terraza que presentó el autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente la solicitud a que se refiere la queja, referente a la revocación o anulación de una licencia de terraza.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Peralta-Azkoien

EXP. 19/660

En relación con la falta de adopción de medidas ante la situación de insalubridad de varias bajeras:

- Sugerir al Ayuntamiento de Peralta que permanezca vigilante en relación con la problemática denunciada (insalubridad y olores en la zona adyacente a su vivienda) y, si es preciso, adopte medidas para corregirla.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Sartaguda

EXP. 18/686

En relación con las molestias que sufre el autor de la queja, como consecuencia de la existencia de unos gatos que realizan sus deposiciones en el jardín de su propiedad, lo que provoca malos olores e insalubridad:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas que resulten precisas para solucionar el problema denunciado por el autor de la queja, ocasionado por la existencia de unos gatos en las zonas que rodean su vivienda.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

5.2.15. Memoria histórica.

Al Ayuntamiento de Monreal-Elo

EXP. 19/332

En relación con la negativa del Ayuntamiento de Monreal-Elo a la petición de colocar un monolito en memoria de los fusilados en la fosa de la Tejería:

- Sugerir al Ayuntamiento que acepte la solicitud realizada por la asociación autora de la queja y autorice la instalación de un monolito en la parcela comunal indicada por dicha asociación, para el recuerdo de las personas fusiladas en la fosa de la Tejería de Monreal-Elo durante la Guerra Civil Española.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.16. Protección de datos.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 19/265

En relación con la falta de cancelación de los antecedentes policiales obrantes en los ficheros de la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la resolución por la que se tiene por decaído al interesado del derecho a la cancelación de antecedentes policiales que formuló, y que, entrando a valorar el fondo del asunto, estime dicha solicitud de cancelación, no apreciándose motivos determinantes del sacrificio de tal derecho.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

5.2.17. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia

EXP. 19/20

En relación con la tramitación de una reclamación de responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas, por los daños ocasionados en su vivienda, tras una intervención de la Policía Foral de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial iniciado por la autora de la queja en el plazo máximo de seis meses, debiendo proceder, a la mayor brevedad posible, a la resolución del mismo.

- Recomendar al Departamento que realice las actuaciones necesarias para abonar a la autora de la queja las cantidades económicas que correspondan para resarcir los daños ocasionados en la puerta de entrada al garaje y en el radiador, como consecuencia de la actuación de la Policía Foral de Navarra.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 19/38

En relación con el retraso en el abono de una indemnización reconocida a la autora de la queja tras la estimación parcial de una reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó hace tres años:

- Recomendar al Departamento que abone en el menor tiempo posible la indemnización por responsabilidad patrimonial reconocida a la autora de la queja, sin condicionar dicho abono a la firma de documento alguno en el que renuncie a futuras acciones.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud

EXP. 19/18

En relación con los daños sufridos en las inmediaciones de su vivienda, durante la ejecución de unas obras de restauración de la iglesia de Grez:

- Recomendar al Departamento que, con la mayor celeridad posible, realice las obras de reparación y nivelación del empedrado solicitadas por el autor de la queja, por haber sido afectado con ocasión de las obras ejecutadas en la iglesia de la localidad donde reside.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Cultura y Deporte

EXP. 19/713

En relación con el proceso para seleccionar a los participantes en una actividad organizada por el Departamento de Cultura y Deporte:

- Recomendar al Departamento que incoe un procedimiento de responsabilidad patrimonial para determinar los daños y perjuicios ocasionados a los autores de la queja por el error cometido en la recepción del correo electrónico que remitieron, que conllevó su no participación en el proceso de selección para participar en la actividad "Viviendo Navarra", y, en caso de quedar acreditados los daños, indemnizar o compensar en equivalente a los interesados.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Andosilla

EXP. 19/705

En relación con los daños ocasionados por la caída de la cruz de una tumba sobre otra tumba, como consecuencia de fuertes vientos:

- Recomendar al Ayuntamiento que responda por los daños ocasionados por el derribo de la cruz de la tumba de la madre de la interesada por la acción del viento, al no ser ya la familia la concesionaria del derecho funera-

rio sobre dicha tumba, al haber expirado el plazo de concesión de cincuenta años.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/958

En relación con un expediente de responsabilidad por daños a la propiedad municipal, mediante el que se imputa la rotura de una valla ornamental:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el expediente de responsabilidad por daños al patrimonio municipal seguido frente a la autora de la queja, al no poder considerársele responsable de la rotura de la valla cuyo coste de reparación se le exige.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/450

En relación con los daños ocasionados al vehículo del autor de la queja por el servicio de grúa municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que incoe y tramite, de oficio, un procedimiento de responsabilidad patrimonial, por los daños sufridos por el autor de la queja, poniendo el expediente de manifiesto al ciudadano afectado y practicando las pruebas que sean pertinentes.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/584

En relación con la falta de contestación de la Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a una reclamación de responsabilidad patrimonial:

- Recomendar al Ayuntamiento que instruya y resuelva la reclamación de responsabilidad patrimonial realizada por el autor de la queja, en la que solicita que se le reconozca el pago de una indemnización por el equivalente de la ayuda económica que ha dejado de percibir por la sustitución de dos ventanas de la vivienda en la que reside.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/607

En relación con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños ocasionados por el Ayuntamiento, como consecuencia de la privación del vehículo durante tres meses:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca la cantidad económica solicitada por la hija de la autora de la queja (500 euros) en concepto de responsabilidad patrimonial por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia del funcionamiento anormal de un servicio público, que les privó del uso de su vehículo durante tres meses.

Pendiente de respuesta.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 18/903

En relación con la tramitación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída con su bicicleta en el paseo fluvial del río Arga, a su paso por Burlada-Burlata, como consecuencia del mal estado de mantenimiento en el que se encontraba el pavimento:

- Recomendar a la Mancomunidad que reconozca, con la intensidad que proceda, la responsabilidad patrimonial reclamada por la interesada, por la caída que padeció en el paseo fluvial del río Arga a su paso por Burlada-Burlata, como consecuencia de la fisura

existente entre el firme del paseo y el zuncho de hormigón, ejecutado para asentar la valla protectora de dicho paseo, dada la cercanía del río.

- Recomendar a la Mancomunidad que proceda a arreglar el defecto en el estado de conservación del pavimento donde se produjo el accidente al que se refiere la queja, en el caso de que no esté arreglado.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/670

En relación con los daños ocasionados en la red interior de agua de la vivienda del autor de la queja:

- Recomendar a la Mancomunidad que incoe un procedimiento de responsabilidad patrimonial con el fin de analizar la relación de causalidad existente entre el corte de suministro efectuado y el daño producido a la red interior de la vivienda del autor de la queja, y, en caso de que exista dicha relación de causalidad, se reconozca la correspondiente indemnización al interesado por los daños sufridos.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

5.2.18. Sanidad.

Al Departamento de Salud

EXP. 18/82

En relación con la asistencia sanitaria que, desde el año 1995, se le ha venido prestando en la unidad de traumatología:

- Sugerir al Departamento que agilice en todo lo posible la intervención quirúrgica que tiene pendiente el interesado, atendiendo a la situación en que se encuentra el paciente.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 18/812

En relación con los problemas con que se encuentra para hacer frente al pago de los medicamentos que precisa su hijo menor de edad, que padece hiperactividad y déficit de atención:

- Sugerir al Departamento que valore ponderar o modular, de algún modo, la cuantía de los ingresos máximos establecidos para poder acceder a las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos sujetos a financiación pública prescritos por personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, teniendo para ello en cuenta las situaciones personales o familiares que pueden darse en determinados supuestos, y en casos de menores de edad como el expuesto en el caso de la queja.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/837

En relación con la forma en que se le prestó el servicio de atención farmacéutica en una oficina de farmacia situada en la localidad de Estella-Lizarra, que se encontraba en servicio de guardia:

- Recordar al Departamento el deber legal de garantizar la presencia física de un farmacéutico o farmacéutica en la oficina de farmacia, todos los días de la semana, incluidos domingos y festivos, durante la duración de todo el turno de guardia en las oficinas situadas en las localidades de Pamplona-Iruña, Berriozar, Ansoáin-Antsoain, Burlada-Burlata, Villava-Atarrabia, Huarte-Uharte, Barañáin-Barañain, Zizur Mayor-Zizur Nagusia, Tudela, Tafalla y Estella-Lizarra.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/896

En relación con la denegación de la prestación del servicio de transporte sanitario para trasladarle al servicio de urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra, tras sufrir un accidente en la vía pública:

- Recomendar al Departamento que, en casos como el expuesto en la queja, se analicen detenidamente las posibilidades físicas de desplazarse a los centros sanitarios por sí mismas de las personas que han sufrido un accidente que afecta notoriamente a su movilidad, con el fin de atender si procede la prestación del servicio de transporte sanitario.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/53

En relación con la denegación de un tratamiento farmacológico a un niño de cinco años de edad afectado por distrofia muscular de Duchenne:

- Recomendar al Departamento que acceda a autorizar el tratamiento a que se refiere la queja, dado que ha sido solicitado y avalado por facultativos especialistas que, con criterios técnico-sanitarios, han analizado el caso del menor afectado, de cinco años de edad.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/149

En relación con la falta de pediatra en el centro de salud de Etxarri Aranatz:

- Sugerir al Departamento que continúe adoptando medidas efectivas para mejorar la cobertura pediátrica en la localidad de Etxarri Aranatz.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/218

En relación con el protocolo que sigue el Servicio de Urgencias de Obstetricia y Ginecología con las pacientes que están en fase de preparto:

- Sugerir al Departamento que revise el protocolo establecido para atender a las pacientes que están en fase de preparto, por si fuera necesario añadir alguna pauta adicional a la referida a la periodicidad de las contracciones.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/254

En relación con el trato dispensado por el pediatra que atiende a sus hijos:

- Recomendar al Departamento que investigue profundamente los hechos denunciados por la interesada y, en su caso, adopte las medidas oportunas al respecto para garantizar el deber legal del personal sanitario de observar un trato adecuado y respetuoso en sus relaciones con todas las personas.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/262

En relación con la desestimación, por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de una solicitud de reintegro de gastos sanitarios presentada por el interesado, como consecuencia de la atención sanitaria recibida en una clínica privada especializada en oftalmología:

- Sugerir al Departamento que reconozca al interesado el reintegro de gastos solicitado en la queja, por la asistencia sanitaria que recibió en un centro sanitario de titularidad privada.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/383

En relación con la denegación de la financiación de un medicamento a la autora de la queja, afectada por una enfermedad crónica desde hace años:

- Recomendar al Departamento que admita la prescripción que han hecho los facultativos especialistas que atienden a la autora de la queja, y se financie el medicamento indicado (parches "Versatis"), de ser estos los únicos que, según el criterio médico, pueden solucionar o paliar el dolor crónico que padece la paciente.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/508

En relación con el acceso a la carpeta de salud (vía telemática de acceso a la historia clínica) de los menores de edad con edades comprendidas entre los doce y los dieciséis años:

- Sugerir al Departamento que realice las actuaciones necesarias para permitir a los menores con edades comprendidas entre los doce y los dieciséis años acceder a sus historias clínicas, a través de los medios electrónicos habilitados para el resto de la población

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/516

En relación con la demora en ser atendida en Urgencias del Servicio de Obstetricia y Ginecología del Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber de prestar la atención sanitaria sin demoras excesivas, entendiendo que, en el supuesto planteado, no se observó tal deber.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/544

En relación con la denegación de una autorización administrativa de funcionamiento para un establecimiento de ortopedia:

- Recomendar al Departamento que revoque la resolución por la que se deniega la autorización administrativa de creación y funcionamiento de establecimiento de ortopedia a que se refiere la queja, y dicte resolución confirmando el silencio administrativo estimatorio, concediendo al autor de la queja la licencia de funcionamiento de ortopedia solicitada.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/546

En relación con la asistencia sanitaria de salud mental que se presta al hijo de la interesada:

- Sugerir al Departamento que se atienda la petición de la autora de la queja de mantener una entrevista con el psiquiatra que atiende a su hijo, a fin de exponerle la situación que viven, y sin perjuicio del derecho a la información sanitaria de titularidad del paciente.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/587

En relación con la negativa del Departamento de Salud (Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea) a prestar un tratamiento de fecundación in vitro a la autora de la queja, que desea ser madre soltera:

- Recomendar al Departamento que proceda a prestar o financiar el tratamiento de fecundación in vitro que demanda la autora de la queja lo antes posible.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/789

En relación con el trato dispensado a la autora de la queja en el consultorio médico de Fitero:

- Recordar al Departamento, con carácter general, el deber legal de observar un trato respetuoso y adecuado con las personas usuarias del sistema sanitario.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/790

En relación con la falta de contestación a un escrito de la autora de la queja en el que solicitaba una copia de una instancia y el informe sanitario sobre la apertura de un establecimiento:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente y en plazo las solicitudes de acceso a información pública y recomendarle que, en este caso, facilite la documentación pedida, al no apreciarse causa limitativa o impeditiva del derecho de acceso.

Pendiente de respuesta.

EXP. 19/794

En relación con la atención sanitaria prestada a la autora de a queja en su localidad de residencia y en el servicio de urgencias de Valtierra:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas que considere pertinentes para que no se produzcan situaciones iguales o parecidas a la descrita en esta queja.

- Recomendar al Departamento que proceda, si no lo ha hecho ya, a comprobar si la negativa del médico al que alude la queja a atender a la interesada en el servicio de urgencias de Valtierra fue acorde con lo dispuesto en la normativa vigente y con los protocolos y calidad asistencial exigibles.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/855

En relación con la falta de una unidad especializada en fatiga crónica en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que cree una unidad especializada multidisciplinar que atienda a las personas diagnosticadas con fatiga crónica.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

AO 19/2

En relación con la falta de profesionales de pediatría y la sobrecarga laboral que padecen quienes desempeñan dichos puestos de trabajo en la actualidad, derivada de tal carencia:

- Recomendar al Departamento que continúe adoptando medidas para mejorar de forma efectiva la cobertura pediátrica existente en la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

AO 19/5

En relación con la situación de las listas de espera quirúrgicas y de primera consulta de especialista:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas tendentes a que no se superen los tiempos máximos de espera para la asistencia sanitaria establecidos en el artículo 3 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, y para que se apliquen de forma efectiva los mecanismos de garantía que prevé dicha ley foral en sus artículos 4 y 5.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

AO 19/11

En relación con el fallecimiento de una persona en la localidad de Marañón, mientras esperaba a que llegara la asistencia sanitaria, tras sufrir una parada cardíaca y la prestación del servicio público de salud en el medio rural:

- Recomendar al Departamento que elabore un protocolo de actuación específico (o las medidas que resulten necesarias) para atender a las necesidades particulares que presenta la prestación del servicio sanitario en el medio rural y asegurar de este modo la efectividad de los principios de equidad y calidad en dicha prestación.

Pendiente de respuesta.

5.2.19. Seguridad ciudadana.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

EXP. 19/745

En relación con la forma de proceder de dos agentes de la Policía Foral con ocasión de una intervención policial:

- Recordar al Departamento, con carácter general, el deber legal de la Policía Foral de Navarra de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos, tal y como establece el precitado artículo 3 h) de la 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Departamento de Desarrollo Económico

EXP. 19/449

En relación con dos denuncias presentadas frente a la actuación de una casa de apuestas:

- Recomendar al Departamento (Servicio de Consumo y Arbitraje) que, en casos como el que ha sido objeto de queja (bloqueo de una cuenta por parte de una casa de apuestas), tramite y valore las denuncias presentadas por los consumidores y usuarios, por si la actuación o la inclusión de determinadas cláusulas o el ejercicio de determinadas prácticas pudieran tener la consideración de abusivas, a efectos de lo dispuesto de la legislación aplicable en materia de consumo.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/922

En relación con unas actuaciones inspectoras que se realizaron en el rellano de acceso a su vivienda, referentes a la posible instalación de una cámara de vigilancia:

- Sugerir al Ayuntamiento que atienda la solicitud del autor de la queja y, en este sentido, que curse visita de inspección a su domicilio tendente a comprobar si el elemento instalado en el rellano es una cámara de vigilancia real, como se da a entender en los partes policiales previamente elaborados, o un elemento que la simula (cámara-señuelo).

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/953

En relación con la tramitación de un expediente sancionador por la comisión de una infracción contemplada en la Ordenanza municipal sobre promoción de conductas cívicas y protección de espacios públicos del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la sanción objeto de queja, al no haberse identificado al interesado en el momento de

la presunta comisión de la infracción y no poder considerarse probados los hechos imputados.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/569

En relación con una actuación de la Policía Municipal de Pamplona-Iruña y con unos expedientes sancionadores incoados a los autores de la queja, tras dicha actuación:

- Recordar al Ayuntamiento, con carácter general, el deber legal de la Policía Municipal de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos, tal y como establece el precitado artículo 3 h) de la 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza

EXP. 19/411

En relación con la imposición de una sanción por arrojar basura a la vía pública:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la sanción impuesta al hijo de la autora de la queja, por haberse incoado el expediente sancionador una vez prescrita la infracción imputada y por haberse prolongado la tramitación de dicho expediente más allá del plazo legalmente establecido.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Egüesibar

EXP. 19/637

En relación con la negativa de la policía local del Valle de Egüés-Eguesibar a acudir al domicilio del autor de la queja a realizar una prueba de sonometría, tras la denuncia realizada por este durante las fiestas de Sarriguren:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de las personas afectadas por ruidos excesivos en su domicilio, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto para poder atender las peticiones de sonometría que les realicen.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.20. Servicios públicos.

Al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y al Departamento de Desarrollo Económico

AO 18/24

En relación con la peligrosidad del trayecto peatonal que conecta Cizur Menor y Pamplona-Iruña, que discurre junto a la NA-7027 y a la NA-6000:

- Sugerir al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y al Departamento de Desarrollo Económico que, conforme a las relaciones de colaboración y coordinación entre administraciones públicas, aborden en profundidad la problemática de falta de seguridad peatonal a que se refiere esta actuación, buscando, a través de la fórmula que se considere adecuada, mejorar las condiciones del citado trayecto peatonal, procurando su iluminación y las demás actuaciones de mejora que se vean técnicamente precisas.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Departamento de Cohesión Territorial

EXP. 19/787SN

En relación con la intransmisibilidad de las licencias de taxi de los municipios incorporados al área de prestación conjunta del servicio de taxi de la Comarca de Pamplona:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación de la Ley Foral del Taxi, de forma que se suprima la actual regla de intransmisibilidad de las licencias que, como excepción a las previsiones generales, se establece respecto a los municipios que se incorporen al área de prestación conjunta del servicio de taxi en la Comarca de Pamplona.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Aranguren

EXP. 19/486

En relación con la imposibilidad del hijo de la autora de la queja de acceder a los campamentos urbanos de verano organizados por el Ayuntamiento, por no estar empadronado en dicha localidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que, con vistas a próximas ediciones de los campamentos urbanos de verano que se celebran en la localidad, permita la inscripción de los menores que se encuentran matriculados en el colegio público de Mutilva-Mutiloa que puedan estar interesados, con independencia de su lugar de empadronamiento.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Cáseda

EXP. 19/773

En relación con la suciedad que se acumula en determinadas zonas de Cáseda:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de mantener el servicio de limpieza viaria.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Genevilla

EXP. 19/755

En relación con la falta de iluminación de la puerta de acceso a la vivienda de los interesados:

- Sugerir al Ayuntamiento que proceda a adoptar las medidas necesarias para solventar el problema de insuficiencia de iluminación en la puerta de acceso peatonal a la vivienda de los interesados.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Leoz-Leotz

EXP. 18/928

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento de Leoz-Leotz a tres solicitudes sobre la pavimentación de las calles del núcleo urbano de Sansomain, la falta de actuaciones del III Plan Director de Carreteras de Navarra 2009-2016 y la falta de concesión de la subvención por la organización de las fiestas patronales de la localidad desde el año 2015:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar por escrito a las instancias presentadas por el autor de la queja.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/950

En relación con las dificultades a las que se enfrenta el colectivo de personas incapacitadas civilmente y tuteladas, por la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, a la hora de inscribirse en las actividades de ocio de la red Civivox de Pamplona-Iruña:

- Sugerir al Ayuntamiento que implante un modo de pago de las inscripciones en las actividades de ocio de la red de Civivox que gestiona alternativo al actualmente existente, que posibilite a las personas que no disponen de tarjetas de débito/crédito abonar el coste de dicha inscripción.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia

EXP. 19/380

En relación con la iluminación del paseo Elizpea, de Zizur Mayor-Zizur Nagusia, lugar por el que salen a caminar vecinos habitualmente y en el que se habría producido algún episodio de inseguridad:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore adoptar alguna medida adicional de iluminación en la zona del paseo Elizpea, como pudiera ser la instalación de algún punto de luz añadido, particularmente en las inmediaciones del lugar donde se produjo el episodio de inseguridad al que se alude.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 18/938

En relación con la escasez del servicio de taxi durante la noche del 21 de diciembre de 2018 (viernes), si bien dicho problema se daría puntualmente en otras fechas concretas del año:

- Sugerir a la Mancomunidad que adopte las medidas necesarias para minimizar, lo máximo posible, el problema de escasez de taxis durante las fechas u horarios en los que sea previsible una demanda elevada de dicho servicio o del transporte urbano comarcal.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/190

En relación con el procedimiento de integración del municipio de Etxauri en el área de prestación conjunta del servicio de taxi:

- Sugerir a la Mancomunidad que agilice en todo lo posible la tramitación y resolución del procedimiento administrativo al que se refiere el autor de la queja, tendente a que el municipio de Etxauri, como ha solicitado, pueda incorporarse al área de prestación conjunta del servicio de taxi.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y al Ayuntamiento de Belascoáin

EXP. 19/526

En relación con las condiciones en las que vienen recibiendo los servicios de abastecimiento y saneamiento las personas residentes en las viviendas situadas en el denominado "diseminado de Belascoain", situadas junto al balneario de la localidad:

- Sugerir al Ayuntamiento y a la Mancomunidad que agilicen la adopción de las medidas necesarias para asegurar la financiación pública de las obras precisas para renovar la red abastecimiento y saneamiento de las viviendas próximas al balneario de la localidad de Belasocáin

Aceptada (legislatura 2015-2019).

A la Mancomunidad de Mairaga

EXP. 19/267

En relación con la suspensión del servicio de abastecimiento de agua potable en dos parcelas situadas en Pueyo:

- Recomendar a la Mancomunidad que continúe prestando el servicio de abastecimiento de agua a las parcelas de los autores de la queja y que, en el caso de que considere que no procede la prestación del servicio en las mismas condiciones en la que se venía dando, asuma los gastos que ocasionen las obras necesarias para la conexión de las mencionadas parcelas con la red general existente en la localidad de Pueyo.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/471SN

En relación con la desproporción existente en una de las tarifas por consumo de agua que tiene establecida la Mancomunidad de Mairaga:

- Sugerir a la Mancomunidad que revise la tarifa 3 de la Ordenanza Fiscal reguladora de las tasas por suministro de agua, alcantarillado y demás servicios y actividades prestados en relación con el Ciclo Integral del Agua, en el sentido de lo solicitado por el autor de la queja.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

A la Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga

EXP. 19/315

En relación con la falta de abastecimiento de agua a una vivienda situada en una parcela en Lizoain-Arrasgoiti:

- Sugerir a la Mancomunidad que realice las actuaciones necesarias para dotar a la vivienda existente en la parcela 14 del polígono 11 de Lizoain-Arriasgoiti de suministro de agua desde la red de abastecimiento proyectada.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

5.2.21. Trabajo

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 19/685

En relación con la denegación de una solicitud de subvención para la promoción del empleo autónomo:

- Recomendar al Departamento que conceda a la autora de la queja la subvención para la promoción del empleo autónomo solicitada, por cumplir materialmente con el requisito de ser una persona desempleada, establecido legalmente para poder acceder a dicha subvención.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.22. Tráfico y seguridad vial.

Al Departamento de Hacienda y Política Financiera

EXP. 19/48

En relación con la imposibilidad de realizar el registro del dispositivo OBE Vía-T telemáticamente, a efectos del acceso a los descuentos correspondientes por el uso de la AP-15:

- Sugerir al Departamento que, juntamente con Audenasa, analice una modificación del procedimiento de acceso a los descuentos relacionados con el dispositivo OBE VÍA-T, de forma que se procure simplificar el procedi-

miento y se eviten trámites presenciales que no sean estrictamente imprescindibles, impulsando, de ser posible, una medida en tal sentido.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial

EXP. 19/400

En relación con el funcionamiento de la estación de inspección técnica de vehículos (ITV) de Sunbilla:

- Recomendar al Departamento que desarrolle las medidas que resulten precisas para garantizar un servicio de calidad suficiente en el funcionamiento de las estaciones de inspección técnica de vehículos (ITV) situadas en Navarra, de modo que no se produzcan esperas excesivas y que el sistema de cita previa sea eficaz.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Departamento de Cohesión Territorial

AO 19/6

En relación con los problemas de seguridad vial que se padecen en la travesía de la localidad de Azagra:

- Sugerir al Departamento que adopte medidas de mejora de la seguridad vial de la travesía de Azagra. En particular, mientras no se ejecute la variante en su día planteada, sugerir la instalación de rotondas que sirvan a dicha finalidad de mejora de la seguridad, vía reducción de la velocidad de los vehículos.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Baztan

EXP. 19/647

En relación con el riesgo que entraña para la seguridad vial la falta de adecuación de la vegetación de una vía de la zona:

- Recomendar al Ayuntamiento que compruebe cuanto antes y de manera efectiva el estado real de seguridad y visibilidad de la vía a que se refiere la queja, cuya afección por la vegetación adyacente se denuncia, y, en caso de que advierta un riesgo para los vehículos que circulan, adopte con celeridad las actuaciones que sean precisas.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Berriozar

EXP. 19/762

En relación con las dificultades del autor de la queja para acceder con su vehículo a un terreno de su propiedad, debido a la colocación de una barrera por parte del ayuntamiento:

- Sugerir al Ayuntamiento que, de conformidad con interesado, adopte las medidas necesarias para dotar de la suficiente accesibilidad y seguridad al camino que da acceso rodado a la parcela del autor de la queja.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Castejón

EXP. 19/557

En relación con la falta de notificación de una multa de tráfico y del posterior procedimiento de apremio:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la providencia de apremio objeto de queja, al no haberse notificado conforme

dispone la ley, y los actos recaudatorios subsiguientes derivados de la misma, con devolución de la cantidad correspondiente.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Estella–Lizarra

EXP. 19/510

En relación con un expediente sancionador en materia de tráfico tramitado por el ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el expediente sancionador tramitado, al no poder considerarse probados los hechos imputados.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Orkoien

EXP. 19/810

En relación con la tramitación de un expediente sancionador en materia de tráfico:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de notificar las denuncias y las demás notificaciones a que dé lugar un procedimiento sancionador en materia de tráfico, de acuerdo con la forma establecida en el artículo 90 del texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/846

En relación con la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal, al haber estacionado sin tique en zona de estacionamiento limitado:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal, y devuelva a la interesada el importe correspondiente.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/870

En relación con una solicitud realizada para que le sea otorgada una autorización para poder acceder, a través de unas calles con tráfico restringido, a una plaza de garaje situada en un aparcamiento subterráneo:

- Sugerir al Ayuntamiento que estime la solicitud de autorización presentada por el interesado, para favorecer el acceso al garaje de su titularidad.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 18/951

En relación con la retirada de su vehículo de la vía pública, derivada de un estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado, y por la imposición de una multa de 60 euros por estacionar el vehículo sin el correspondiente tique, cuando ya se habían abonado 11,65 en concepto de anulación de la denuncia interpuesta:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva a la interesada el importe correspondiente.

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la multa impuesta por estacionar indebidamente el vehículo en una zona de estacionamiento limitado sin el correspon-

diente tique, por encontrarse anulada la denuncia correspondiente a dicha multa.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/6

En relación con la retirada de su vehículo de la vía pública, derivada de un estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva al interesado el importe correspondiente.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/242

En relación con la falta de notificación de una sanción en materia de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la sanción impuesta al autor de la queja, por no haberse notificado correctamente la denuncia que la fundamentó.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/319

En relación con la retirada de un vehículo por el servicio de grúa municipal, al haber estacionado sin tique en la zona de estacionamiento limitado:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva al interesado el importe correspondiente.

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la multa impuesta al interesado por estacionar indebidamente su vehículo en una zona de estacionamiento limitado sin el correspondiente tique, por encontrarse anulada la denuncia correspondiente a dicha multa.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/401

En relación con la negativa a autorizar el acceso, a través de unas calles con tráfico restringido, a una plaza de garaje situada en un aparcamiento subterráneo:

- Sugerir al Ayuntamiento que estime la solicitud presentada por el interesado para favorecer el acceso al garaje de su titularidad.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/415

En relación con la retirada de un vehículo por el servicio de grúa municipal, al haber estacionado sin tique en zona de estacionamiento limitado:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva a la interesada el importe correspondiente.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/709

En relación con la imposición de una sanción en materia de tráfico tras un error en el marcaje de la matrícula en la aplicación Telpark:

- Sugerir al Ayuntamiento que deje sin efecto la denuncia formulada al interesado, al haber quedado acreditado que este cometió un error material al introducir el número de la matrícula de su vehículo en la aplicación

Telpark, encontrándose abonado el importe del estacionamiento.

Pendiente de respuesta.

EXP. 19/726

En relación con la retirada del vehículo de autora de la queja de la vía pública, derivada de un estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva a la interesada el importe correspondiente.

Pendiente de respuesta.

EXP. 19/861

En relación con un expediente sancionador por el estacionamiento indebido del vehículo de la interesada en la acera:

- Sugerir al Ayuntamiento que deje sin efecto el expediente sancionador objeto de queja por el estacionamiento indebido de su vehículo.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/925/SN

En relación con la retirada del vehículo del autor de la queja por el servicio de grúa municipal, al haber estacionado sin tique ni tarjeta de residente en zona de estacionamiento limitado:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en relación con la de vehículos por la grúa municipal de las zonas de estacionamiento o limitado, apruebe una modificación normativa que acote en mayor grado el ejercicio de la potestad administrativa de retirada, introduciendo la exigencia de circunstancias más cualificadas y que respondan al principio de proporcionalidad.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 18/857

En relación con la falta de control de la indebida utilización de las plazas de estacionamiento reservadas a personas con discapacidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique la vigilancia de los posibles estacionamientos indebidos en plazas reservadas a personas con discapacidad, procurando minimizar las infracciones en todo lo posible, en la medida en que dichos estacionamientos pueden comprometer el disfrute de los derechos de las citadas personas con discapacidad.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/593

En relación con un expediente sancionador en materia de tráfico seguido por el ayuntamiento, por una presunta infracción denunciada por la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Ayuntamiento de Tudela que deje sin efecto las actuaciones sancionadoras a que se refiere la queja, en la medida en que la presunta infracción no se produjo en una vía urbana de su titularidad.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.23. Transparencia y participación ciudadana.

Al Ayuntamiento de Eratsun

EXP. 18/651

En relación con la falta de entrega de un estudio geológico elaborado con motivo de la inundación de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la vista del contenido de los informes técnicos elaborados hasta la fecha y de que el problema que padece el interesado estaría afectando a más inmuebles de la localidad, si bien con una intensidad menor, realice un estudio hidrogeológico-geotécnico de la ladera donde se ubica la casa del autor de la queje, a los efectos apuntados en los mencionados informes técnicos.

- Sugerir al Ayuntamiento que valore la adopción de las medidas correctoras preventivas recomendadas en el informe técnico al que se ha hecho alusión.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/157

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información sobre unas obras que se están ejecutando en una vivienda contigua a la suya:

- Recomendar al Ayuntamiento que proporcione la información solicitada por el autor de la queja.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/160

En relación con la falta de entrega a la autora de la queja, representante de un sindicato, de una copia del enunciado del examen y de la plantilla de respuestas de la convocatoria del puesto de Técnico de Grado Medio en nóminas:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información pública que le presenten.

- Recomendar al Ayuntamiento que proporcione a la autora de la queja la documentación solicitada (cuestionario de un proceso selectivo de personal municipal, y plantilla de respuestas correctas), estimando, en contra de lo sostenido por dicho ayuntamiento, que sí se trata de información pública conforme a la legislación vigente.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

5.2.24. Urbanismo.

Al Departamento de Hacienda y Política Financiera

EXP. 19/202

En relación con la demora excesiva en la tramitación de una licencia de segregación de una finca situada en la localidad de Adoain:

- Recomendar Departamento que, con la mayor celeridad posible, emita informe favorable a la concesión de la licencia de segregación solicitada para las parcelas 526 y 556 (subparcela A) del polígono 8, con respecto a las parcelas 210 y 556 (subparcela B) del mismo polígono.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje, y Proyecto y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/905

En relación con un proyecto de construcción de nuevas viviendas protegidas en la ladera sur de la ripa de Beloso:

- Sugerir al Departamento y al Ayuntamiento, que valoren, por considerarla razonable, la petición formulada por la asociación promotora de la queja acerca de destinar a parque y zona verde toda la superficie de los terrenos a que se refiere esta, garantizándose en todo caso la debida construcción de las viviendas de alquiler social que requieren la ley y el plan sectorial de incidencia supramunicipal.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Aranguren

EXP. 19/57

En relación con la falta de acceso a varios expedientes administrativos en materia urbanística, solicitados por la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite la información solicitada por la autora de la queja, reconociéndole su derecho de acceso a los expedientes urbanísticos que menciona en la instancia que dirigió a la citada entidad local, sin perjuicio de la supresión de datos personales de terceros, si los hubiera.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Fontellas

EXP. 19/900

En relación con la falta de entrega por parte del Ayuntamiento de la documentación gráfica que consta junto con la denuncia interpuesta por un vecino, por el estado en que se encuentra la parcela del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el requerimiento de que trae causa la queja, al haberse dictado sin oír al interesado y sobre la base de una prueba que no ha sido incorporada al expediente administrativo; y recordarle que los interesados tienen en todo momento el derecho de acceso al expediente, sin perjuicio de la posible protección de datos personales de terceros.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Juslapeña

EXP. 19/376

En relación con la denegación de una licencia de segregación de una parcela situada en Ollacarizqueta para la construcción de una vivienda unifamiliar sobre la misma:

- Recomendar al Ayuntamiento que conceda la licencia de segregación de la parcela, solicitada por los interesados para construir una vivienda en la misma, dada la accesoriedad de la referida segregación con respecto a las obras de construcción de la vivienda ya autorizada por el Departamento competente en materia de ordenación del territorio y urbanismo.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar)

EXP. 18/801

En relación con la demora y falta de resolución de una solicitud de otorgamiento de una licencia de obras, a fin de urbanizar una parcela para la posterior construcción de una vivienda en ella:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de licencias urbanísticas que se le presenten y, en el caso objeto de queja, dado el tiempo ya transcurrido, de hacerlo a la mayor brevedad.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/744

En relación con la falta de información al presidente de una comunidad de vecinos acerca del expediente de legalidad urbanística incoado con motivo de las obras ejecutadas por un vecino:

- Instar al Ayuntamiento a que reconozca de forma inmediata al autor de la queja el acceso al expediente completo de disciplina o restauración urbanística al que alude y al que tiene legalmente derecho, por unas obras realizadas en el edificio de la comunidad de propietarios de la que es presidente, facilitándole, si así lo solicita aquel, una copia íntegra de las actuaciones que consten en dicho expediente, sin perjuicio de eliminar los datos personales que sea pertinente.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 19/174

En relación con unas grietas existentes en el techo de la caja de la escalera comunitaria del edificio donde reside:

- Recomendar Ayuntamiento que, tomando en consideración los riesgos denunciados por la autora de la queja, derivados de la existencia de unas grietas en el techo de la caja de la escalera comunitaria del edificio donde reside, permanezca vigilante ante la situación y, de ser preciso, adopte las medidas que procedan para garantizar el cumplimiento de los deberes de seguridad, salubridad, conservación y rehabilitación de los edificios.

Aceptada (legislatura 2019-2023.

EXP. 19/693

En relación con la proliferación de viviendas de uso turístico en la localidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore la dimensión en el municipio de la problemática expuesta en la queja (proliferación de las viviendas de uso turístico), para que, en su caso, adopte las medidas normativas que resulten necesarias como resultado de dicha valoración.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

5.2.25. Vivienda.

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 18/866

En relación con la situación de necesidad que padece su familia y las dificultades que está encontrando para encontrar una nueva vivienda:

- Sugerir al Departamento que, en colaboración con el servicio social de base, se estudie el caso que se expone en la queja, a fin de activar alguna ayuda del sistema de servicios sociales (en sentido amplio) que permita atender a las necesidades más perentorias de la unidad familiar afectada, particularmente en lo que se refiere al acceso a una vivienda digna.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/945SN

En relación con el modo de calcular su capacidad económica (en este caso, los ingresos), a efectos de acceder a los beneficios previstos en la legislación pública en materia de vivienda:

- Sugerir al Departamento que, en relación con el cálculo de la capacidad económica de las personas separadas o divorciadas a efectos de las actuaciones protegibles en materia de vivienda, se valore otorgar relevancia a las pensiones compensatorias o de alimentos que se haya de satisfacer, en la forma que se determine.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/946SN

En relación con el modo de calcular su capacidad económica (en este caso, los ingresos), a efectos de acceder a los beneficios previstos en la legislación pública en materia de vivienda:

- Sugerir al Departamento que, en relación con el cálculo de la capacidad económica de las personas separadas o divorciadas a efectos de las actuaciones protegibles en materia de vivienda, se valore otorgar relevancia a las pensiones compensatorias o de alimentos que se haya de satisfacer, en la forma que se determine.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 18/947

En relación con la falta de adopción de medidas ante el insuficiente aislamiento térmico de la vivienda de precio tasado en la que reside:

- Recomendar al Departamento que agilice la tramitación de la denuncia presentada por la autora de la queja, por el incorrecto aislamiento de su vivienda protegida, y que, en el caso de comprobar el problema denunciado, adopte las medidas necesarias para asegurar que se soluciona.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 19/251

En relación con la denegación de una subvención para la adquisición de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la denegación de la subvención a la adquisición de vivienda protegida que ha determinado la queja, y que realice la valoración económica de los bienes a que se alude en el expediente por referencia a la fecha del proceso de adjudicación y no a la de 31 de diciembre del año anterior.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos

EXP. 19/478

En relación con las molestias que sufren la autora de la queja y otros vecinos, causadas por una familia que reside en una vivienda arrendada por Nasuvinsa:

- Recomendar al Departamento (Nasuvinsa) que, en relación con la denuncia de la comunidad de vecinos a que se alude en la queja,

referente a actos incívicos presuntamente realizados por los miembros de una familia arrendada en un piso proporcionado por dicha entidad pública, continúe adoptando medidas y, si es preciso, las intensifique, a fin de procurar una normal y adecuada convivencia.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/541

En relación con la falta de reconocimiento de dos mensualidades de la ayuda del programa EMANZIPA:

- Recomendar al Departamento que permita a la compañera de piso del autor de la queja la acreditación del abono de la mitad del precio de renta durante los meses de abril y mayo de 2019 de la vivienda en la que residen, a los efectos de que se le pueda reconocer el abono de la correspondiente ayuda acogida al programa EMANZIPA.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/563

En relación con la falta de reconocimiento de varias mensualidades de la ayuda del programa EMANZIPA:

- Recomendar al Departamento que admita la documentación adicional presentada por la interesada en relación con los justificantes bancarios del pago del arrendamiento de la vivienda en la que reside durante las mensualidades de enero, febrero y marzo de 2019, valore la misma y, en su caso, abone el importe de la ayuda referida a dichos meses.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/566

En relación con la denegación de visado del contrato de alquiler de la vivienda protegida que le fue adjudicada a la autora de la queja.

- Recomendar al Departamento que autorice el visado del contrato de alquiler de vivienda de protección oficial suscrito entre la interesada y Nasuvinsa, considerándole, a tales efectos y vista la acreditación emitida por el Instituto Navarro de Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, víctima de violencia de género.

No aceptada (legislatura 2019-2023)

EXP. 19/716

En relación con la imposibilidad de acceder a una vivienda protegida, a pesar de que su vivienda está incluida en la bolsa de alquiler de NASUVINSA:

- Sugerir al Departamento que valore la propuesta formulada por la autora de la queja y analice si cabría incluir en el concepto de vivienda inadecuada las viviendas incluidas dentro del programa de intermediación en el arrendamiento "Bolsa de alquiler", con las modulaciones que se consideren necesarias, a los efectos de poder acceder sus propietarios a una vivienda protegida.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/782

En relación con las dificultades que tiene la autora de la queja para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento:

- Sugerir al Departamento que incremente el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/801

En relación con las dificultades que tiene el autor de la queja para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento:

- Recomendar al Departamento que incremente el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/813

En relación con las dificultades que tiene la autora de la queja para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento más grande, que atienda a sus necesidades familiares:

- Sugerir al Departamento que estudie el caso concreto objeto de queja, con el fin de que se analicen todas las posibilidades de intervención administrativa en relación con el derecho de acceso a una vivienda digna y adecuada a una familia numerosa, de la que forman parte tres hijos menores de edad.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/826

En relación con las dificultades a las que se enfrenta la interesada para acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento del sistema público de alquiler.

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para asegurar que las personas residentes en Navarra que lo precisen de forma inaplazable, puedan acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible, sea incrementando de forma notable el parque residencial en dicho régimen actualmente existente, sea ampliando los posibles beneficiarios de las ayudas vigentes, sea adoptando nuevas medidas de forma urgente.

No aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/886/SN

En relación con la denegación a la autora de la queja de una deducción solicitada por arrendamiento para emancipación, debido a que el precio de renta de la vivienda supera los 650 euros mensuales:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación de los requisitos de concesión de las deducciones por arrendamiento para emancipación de personas jóvenes, de tal modo que se protejan situaciones como la que es objeto de queja (tres personas compartiendo un piso alquilado en Pamplona-Iruña, con un precio de renta de 900 euros mensuales).

No aceptada (legislatura 2019-2023).

iEn relación con la falta de adjudicación a la autora de la queja de una vivienda de protección oficial en régimen de arrendamiento:

- Sugerir al Departamento que incremente el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

EXP. 19/939

En relación con las dificultades de la autora de la queja para acceder a una vivienda de protección oficial en régimen de arrendamiento:

- Sugerir al Departamento que incremente el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento.

Aceptada (legislatura 2019-2023).

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 19/808

En relación con las dificultades que tiene la autora de la queja para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento:

- Recomendar al Departamento, que incremente el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento.

- Sugerir al Ayuntamiento que siga adoptando las medidas necesarias para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento (alquiler social), propiedad del ayuntamiento.

Aceptada por el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos (legislatura 2019-2023).

Pendiente de respuesta por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Al Departamento de Derechos Sociales y a la Mancomunidad de Servicios Sociales del Valle del Queiles

EXP. 19/50

En relación con la necesidad de percibir una ayuda económica que permita pagar el alquiler de una vivienda:

- Sugerir al Departamento que agilice los trámites iniciados para modificar los requisitos de acceso de las ayudas extraordinarias, a fin de no demorar la inclusión del colectivo de personas mayores de sesenta y cinco años como beneficiario de las mismas.

- Sugerir a la Mancomunidad que analice nuevamente las necesidades y circunstancias de la autora de la queja y, en caso de corresponderle alguna ayuda o prestación económica, tramite la misma a la mayor brevedad posible.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y a la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa

EXP. 19/815

En relación con la necesidad de tres unidades familiares (pertenecientes a una misma familia extensa) de acceder a viviendas protegidas en régimen de arrendamiento:

- Sugerir al Departamento y a la Mancomunidad, que coordinen su actuaciones y recursos y, en su caso, en coordinación también con el Departamento de Derechos Sociales, estudien el caso concreto objeto de queja, con el fin de que se analicen todas las posibilidades de intervención administrativa y se articulen aquellas precisas en relación con el derecho de acceso a una vivienda digna y adecuada para las tres unidades familiares a que se refiere la queja, de las que forman parte doce menores de edad, y que residen actualmente todos ellos en una vivienda en una situación de hacinamiento.

Aceptada por la Mancomunidad (legislatura 2019-2023).

No aceptada por el Departamento (legislatura 2013-2023).

Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña

EXP. 18/800

En relación con la falta de elaboración por el Ayuntamiento del Informe de Evaluación de Edificios de la vivienda donde reside el autor de la queja, de propiedad municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad posible, proporcione al autor de la queja el informe de evaluación del edificio donde se ubica la vivienda en la que reside y que ha sido recientemente rehabilitada, a los efectos de que pueda tramitar la correspondiente solicitud de ayudas por rehabilitación.

Pendiente de respuesta.

EXP. 18/935

En relación con los problemas con los que se encuentra la interesada y su unidad familiar, para poder disfrutar de una vivienda digna y adecuada:

- Sugerir al Ayuntamiento que contacte con la autora de la queja (que forma parte de una familia con cuatro menores de edad) con la finalidad de procurar una solución al problema que padece con el suministro de gas, y, en el caso de que dicho suministro no se pudiese solucionar, le incluya como solicitante de una vivienda de emergencia habitacional.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

5.3. QUEJAS SOLUCIONADAS DURANTE SU TRAMITACIÓN.

En este epígrafe se recoge un resumen de las quejas cuyo asunto se ha solucionado durante la tramitación con la Administración.

Las quejas se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública a la que se dirigen u otro destinatario, y con expresión sintetizada de su contenido. Se especifica el departamento o entidad que ha solucionado el asunto, precisándose la legislatura en la que ha tenido lugar la solución.

5.3.1. Acceso a un empleo público.

Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

Dos ciudadanos formulan dos quejas porque el Departamento, a fin de convocarles, en su condición de aspirantes a la contratación temporal de peón auxiliar de bombero, a un curso de capacitación, les ha realizado una llamada telefónica a cada uno que no pudieron atender por diversas circunstancias, habiendo procedido posteriormente a cubrir las plazas con otros aspirantes. Q19/466 y Q19/467 (legislatura 2015-2019).

Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento le ha excluido de las convocatorias para los puestos de auxiliar administrativo y de vigilante de carreteras, por no aportar el certificado de discapacidad. Manifiesta que su discapacidad es conocida por el Gobierno de Navarra, pues fue valorada por él con carácter definitivo. Q19/784 (legislatura 2019-2023).

Departamento de Educación.

Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a su exclusión de las listas de contratación temporal de técnico de formación profesional, fabricación e instalación de carpintería y mueble, por no haber acreditado una titulación definitiva. Q19/227 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento se demora en aprobar y publicar la lista de contratación temporal para un puesto de responsable de relaciones laborales, derivada de la convocatoria publicada en el Boletín Oficial de Navarra (BON) en septiembre de 2018. Q19/965 (legislatura 2019-2023).

Agrupación de Ayuntamientos de Roncal-Erronkari y Urzainqui-Urzainki.

Un ciudadano formula una queja porque la Agrupación de Ayuntamientos, en la convocatoria para cubrir de forma temporal y en régimen administrativo la plaza de secretaría/intervención, no ha valorado como mérito los servicios prestados como letrado, licenciado o asesor nivel A en cualquier Administración pública de Navarra, sino haber desempeñado funciones de ese mismo puesto en una entidad local de Navarra. Q19/538 (legislatura 2019-2023).

5.3.2. Agricultura y ganadería.

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la desestimación de su solicitud de ayuda a la primera instalación de jóvenes agricultores, por no haber acreditado el inicio de su proceso de instalación dentro de los doce meses anteriores a la presentación de la solicitud. Q19/680 (legislatura 2019-2023).

5.3.3. Bienestar social.

Departamento de Derechos Sociales.

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento le ha suspendido el abono de la renta garantizada que tiene reconocida, como consecuencia de haber desatendido una oferta de trabajo del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. El ciudadano ha comprobado, no obstante, que las notificaciones le han sido efectuadas a una dirección errónea, pese a haber comunicado a la Administración modificaciones en sus datos de contacto. Q18/913 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana formula una queja porque el Departamento no procede a abonarle la renta garantizada que le fue concedida, pese a que se encuentra en una situación de emergencia social. Q19/178 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento le ha ingresado de manera forzosa en un centro de observación y acogida, no disponiendo de la resolución administrativa o judicial que estableció dicha medida. Q19/252 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento se demora en abonarle la renta garantizada que le ha sido concedida. Q19/258 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento no le ha renovado la concesión de la renta garantizada que venía percibiendo, debido a un problema en el sistema informático. Q19/374 (legislatura 2019-2023).

Una asociación de personas con discapacidad interpone una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare se demora en abonar a un centro especial de empleo la liquidación final de una subvención concedida en 2015. Q19/512 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento le ha suspendido, por un error ajeno y que desconoce, el cobro de la renta garantizada que tiene reconocida. Q19/585 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento, a efectos de concederle la renta ga-

rantizada a su hermano, debe atender a su situación económica real. Q19/633 (legislatura 2019-2023).

Una ciudadana presenta una queja porque el servicio de catering que se suministra en los centros de la Asociación Nuevo Futuro es de deficiente calidad y el Departamento no adopta medidas para mejorarlo. Q19/695 (legislatura 2019-2023).

Una ciudadana presenta una queja porque el punto de encuentro familiar (PEF) del barrio de Mendebaldea le deniega el acceso a los informes emitidos por el equipo técnico, con motivo de la atención a sus hijas. Q19/772 (legislatura 2019-2023).

Departamento de Derechos Sociales y Departamento de Salud.

Varios ciudadanos presentan una queja porque ambos Departamentos no proceden a supervisar las deficiencias denunciadas en el centro de salud mental en el que se encuentran ingresados. Entre las irregularidades expuestas, aluden a la comisión de robos, a la presencia de sustancias estupefacientes, a peleas y amenazas, a los intentos de suicidio, a la falta de asistencia médica durante el periodo de Semana Santa y al suministro de medicación por parte de auxiliares. Q19/482 (legislatura 2015-2019).

Departamento de Derechos Sociales y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento y el Departamento no le conceden una ayuda que le permita afrontar la situación económica de pobreza que atraviesa junto con su hija. Q19/564 (legislatura 2015-2019).

Departamento de Salud y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento no le ofrece alojamiento a un ciudadano de Guinea Konacri, solicitante de protección internacional, que se encuentra viviendo en las calles de dicha localidad. Q19/645 (legislatura 2019-2023).

Departamento de Derechos Sociales y Mancomunidad de Servicios Sociales de Base Zona Ultzama.

Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento y la Mancomunidad deben proceder a articular algún mecanismo que permita a su familia recuperar el contacto fluido que antes mantenía con las hijas de su hermana, quienes tienen reconocido un grado de discapacidad. Q19/148 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain.

Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento no tramita y entrega a su hijo una tarjeta provisional de movilidad reducida, en tanto se revisa su grado de discapacidad. Q19/706 (legislatura 2019-2023).

Ayuntamiento de Castejón.

Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento le ha impuesto una sanción que le imposibilita visitar a su madre en la residencia en la que se encuentra. Q19/472 (legislatura 2019-2023).

Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento no procede a cambiarle de trabajadora social de referencia en la unidad de barrio de La Milagrosa, a fin de que se le concedan las ayudas de las que pueda resultar beneficiaria que le permitan pagar el alquiler de la habitación en la que reside y los gastos del bebé que va a nacer próximamente. Q19/220 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana formula una queja porque la unidad de barrio de Ermitagaña le presta un servicio de asistencia social que considera inadecuado, por

cuanto el profesional que tiene asignado se encuentra ausente y nadie le asesora acerca de las ayudas de las que puede resultar beneficiaria. Q19/511 (legislatura 2019-2023).

Un ciudadano interpone una queja porque la unidad de barrio de la Rochapea no le devuelve determinada documentación que aportó para la renovación de la renta garantizada. Q19/648 (legislatura 2019-2023).

Mancomunidad de Servicio Social de Base de la Zona de Noáin.

Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad le ha concedido una cita en una fecha en la que ya no dispondrá de vivienda. Q19/721 (legislatura 2019-2023).

5.3.4. Educación.

Departamento de Educación.

Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la resolución definitiva de la convocatoria de becas de educación especial para el curso 2017/2018. Q19/206 (legislatura 2015-2019).

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento, en el procedimiento de admisión en centros escolares, y como consecuencia de la configuración actual del criterio de proximidad entre el domicilio del alumno y el centro escolar, provoca la existencia de resultados injustos, poco equitativos o ilógicos, por lo que propone su sustitución por un modo más progresivo de valorar la proximidad. Q19/248 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento ha inadmitido a su segundo hijo en segundo ciclo de educación infantil de un colegio público de Tudela, a pesar de que su otra hija se encuentra escolarizada en el centro y de que ambos progenitores trabajan en la localidad. Q19/329 (legislatura 2015-2019).

Dos ciudadanos formulan una queja porque el Departamento debe activar el protocolo establecido para erradicar las agresiones de tipo sexual sufridas por sus hijas de ocho años en el comedor del colegio por parte de otro alumno. Q19/483 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana formula una queja porque el Departamento, tras realizar su hijo una prueba de inglés, le ha inadmitido en el modelo bilingüe del centro escolar escogido para cursar 1º de la ESO. Q19/547 (legislatura 2015-2019).

Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento ha inadmitido a su hijo mayor en un centro de Pamplona-Iruña para cursar tercero de educación primaria, a pesar de que el centro ha solicitado ampliar la ratio de alumnado. Q19/624 (legislatura 2019-2023).

Una ciudadana formula una queja porque el Departamento le ha denegado su solicitud de cambio de centro escolar para su hijo, así como porque la Comisión de Escolarización no ejecuta una sentencia revocatoria firme, por la que se debería devolver a su hijo su plaza en el colegio al que acudía anteriormente para cursar segundo de educación primaria. Q19/632 (legislatura 2019-2023).

Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento le ha denegado a su hijo el cambio de modelo lingüístico. Está matriculado en el modelo A, que incluye el aprendizaje de euskera como asignatura, pero su estudio le ocasiona sufrimiento y cuadros de estrés que ha acreditado mediante informes médicos. Q19/694 (legislatura 2019-2023).

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento se demora en autorizar el cambio de centro escolar de su hija. Q19/752 (legislatura 2019-2023).

Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento ha inadmitido a su hija en un centro escolar donde ya le había sido adjudicada una plaza para cursar el tercer curso del segundo ciclo de educación infantil. Q19/766 (legislatura 2019-2023).

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento, pese a haber comenzado el curso escolar, aún no ha puesto a disposición del alumnado de 3º de la ESO de un instituto de Tudela un profesor de plástica y de matemáticas. Q 19/776 (legislatura 2019-2023).

La directora de un centro escolar público interpone una queja porque el Departamento no autoriza, en el primer curso del segundo ciclo de educación infantil, el desdoble automático que se contempla en el "Pacto para la mejora de la calidad de la enseñanza pública en Navarra" para aquellos casos en que se supera la ratio máxima de 25 alumnos y alumnas. Q19/777 (legislatura 2019-2023).

Una ciudadana interpone una queja porque el centro escolar en el que estudia su hijo no le permite acudir a los campamentos de convivencia que se organizan, debido a un episodio ocurrido hace tres años en uno de ellos. Q19/846 (legislatura 2019-2023).

Varios ciudadanos interponen tres quejas porque el Departamento, pese a haber comenzado el curso escolar, aún no ha cubierto la plaza de docente del módulo de seguridad informática de un ciclo formativo de grado medio de un centro de Tudela. Q19/878, Q19/881 y Q19/882 (legislatura 2019-2023).

Universidad Pública de Navarra.

Una ciudadana presenta una queja porque la Universidad no le convalida su título en Lengua de Signos Española (LSE) nivel B2, a efectos de acreditar el nivel B1 requerido de lengua extranjera y obtener el título de grado en enfermería. Q19/661 (legislatura 2019-2023).

5.3.5. Euskera.

Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento ha colocado una placa en el Parque de la Insumisión cuya redacción en bilingüe vulnera los aspectos formales establecidos en el Decreto Foral regulador del uso del euskera en las Administraciones públicas, al no figurar el texto en euskera en la parte superior y el texto en castellano en la parte inferior. Q18/815 (legislatura 2015-2019).

Universidad Pública de Navarra.

Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de méritos, de Jefaturas de Sección, Negociado y unidades similares de la universidad, se otorga menor valoración al conocimiento del euskera que al conocimiento de lenguas extranjeras (inglés, francés o alemán). Q19/47 (legislatura 2015-2019).

5.3.6. Función pública.

Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento no le contesta a su solicitud de reconocimiento del derecho a percibir la ayuda familiar por cónyuge respecto del cual tiene obligación de satisfacer pensión compensatoria impuesta por resolución judicial, con cargo al Montepío de Funcionarios de la Diputación Foral. Q18/889 (legislatura 2015-2019).

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento no le contesta a su solicitud de reconocerle, conforme a la jurisprudencia europea, las guardias localizadas que realiza en su puesto de

auxiliar de autopsias como jornada laboral, y la consecuente retribución de las mismas. Q19/187 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento se demora en exceso en resolver la convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de las vacantes del puesto de trabajo de auxiliar administrativo (nivel D) y administrativo (nivel C). Q19/250 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento se demora en exceso en tramitar el procedimiento de concurso de traslado para puesto de trabajo de cuidador, cuya convocatoria se publicó en julio de 2018. Q19/378 (legislatura 2015-2019).

Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento no le reconoce y abona la compensación económica por los días de vacaciones que no disfrutó en el año 2018 cuando se encontraba en situación de incapacidad temporal, y los generados en el año 2019 cuando disfrutaba del permiso de maternidad- Q19/812 (legislatura 2019-2023).

Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento se demora en regularizar su situación administrativa tras la sentencia que declara su derecho al disfrute de un permiso de viaje de 26 días de duración y un permiso por parto de diecisiete semanas. Q19/850 (legislatura 2019-2023).

Departamento de Salud.

Una ciudadana formula una queja porque el Departamento no le contesta a su solicitud de devolución de las horas de la bolsa de trabajo y de los días de vacaciones y asuntos propios que le han sido restados, según se le ha indicado, por no haber disfrutado de los mismos antes de iniciar el periodo de la excedencia para el cuidado de un hijo menor de tres años que le fue concedida. Q19/205 (legislatura 2015-2019).

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a su encuadramiento inicial en el nivel III de carrera profesional, establecido en la Ley 7/2017, de 9 de mayo, por la que se amplía el ámbito de aplicación del sistema de carrera profesional a otro personal sanitario no adscrito al Departamento de Salud y sus organismos autónomos. Q19/214 (legislatura 2015-2019).

Varias funcionarias del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea interponen una queja porque el Departamento, entre los requisitos exigidos para acceder a listas de aspirantes para promoción interna temporal en la convocatoria del puesto de auxiliar administrativo, incluye la necesidad de superar todas las pruebas selectivas, requisito que no se exige al resto de estamentos, a quienes se les requiere únicamente superar una de las pruebas selectivas. Q19/642 (legislatura 2019-2023).

Un sindicato de personal administrativo de las administraciones públicas de Navarra presenta una queja porque el Departamento cubre una plaza de celador del servicio de urgencias del centro Doctor San Martín con una persona que realiza funciones propias del puesto de auxiliar administrativo. Q19/675 (legislatura 2019-2023).

Departamento de Educación.

Un sindicato, en representación de varios docentes que trabajan o han trabajado para el Departamento, formula dos quejas porque este departamento no estima el recurso de alzada interpuesto por haberles considerado días no lectivos como días de vacaciones. Q18/885 y Q18/886 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana formula una queja porque un colegio público no le proporciona información suficiente acerca del horario laboral de una plaza en la que se encuentra interesada, objeto de un con-

curso de traslado. Q19/223 (legislatura 2015-2019).

Un sindicato de docentes formula una queja porque el Departamento no ha negociado con las organizaciones sindicales los criterios de utilización del crédito sindical antes de finalizar el primer trimestre del curso 2018/19, ni ha procedido a su revisión anual, ni a la revisión de los criterios para organizar los servicios mínimos, contradiciendo así el compromiso que dicho departamento estableció en el documento denominado "Pacto para la mejora de la calidad de enseñanza pública en Navarra". Q19/316 (legislatura 2015-2019).

Varias docentes de Formación Profesional Especial formulan una queja porque el Departamento no les contesta a una instancia en la que solicitan el reconocimiento del complemento específico y de especial dedicación, abonado al profesorado de pedagogía terapéutica que trabaja en la etapa educativa de secundaria (ESO). Q19/388 (legislatura 2019-2023).

Una ciudadana formula una queja porque el Departamento no le facilita el expediente de reclamación relativo a la extensión de su contrato a los meses de verano en el curso 2016-2017 y no resuelve su recurso de alzada sobre dicha cuestión. Q19/419 (legislatura 2015-2019).

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento no le abona los salarios correspondientes a los meses de julio y agosto, pese a haber trabajado cinco meses y medio. Q19/659 (legislatura 2019-2023).

Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula, en representación de varios docentes, once quejas porque el Departamento se demora en contestar a sus solicitudes de reconocimiento y abono del grado, con efectos retroactivos de cuatro años, al considerarlo no prescrito, así como al abono de los intereses correspondientes. Q19/829, Q19/830, Q19/831, Q19/832, Q19/833, Q19/834, Q19/835, 1Q9/836, Q19/837, Q19/838, Q19/839 y Q19/860 (legislatura 2019-2023).

Departamento de Cultura, Deporte y Juventud.

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento no le abona las horas extraordinarias trabajadas en el puesto que desempeñaba como empleado de servicios múltiples en Altsasu-Alsasua, pese a haberlo reclamado hasta en tres ocasiones. Q19/340 (legislatura 2015-2019).

Departamento de Desarrollo Económico.

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento no procede a la revisión y actualización de las funciones asignadas al personal vigilante de carreteras, que datan de 1986. Q19/407 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Tafalla.

Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Ayuntamiento no asegura los accidentes laborales de aquellos colectivos de trabajadores que habitualmente utilizan armas como herramienta de trabajo. Q18/911 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Dos ciudadanos formulan dos quejas porque el Ayuntamiento no les facilita de forma escrita las funciones atribuidas a su puesto de auxiliar de mantenimiento de conservación urbana, las cuales desconocen porque la convocatoria no las incluía. Q19/699 y Q19/702 (legislatura 2019-2023).

5.3.7. Funcionamiento de las entidades locales.

Ayuntamiento de Funes.

Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento no procede a empadronarle en la vivienda donde reside actualmente. Q19/753 (legislatura 2015-2019).

5.3.8. Hacienda pública.

Departamento de Economía y Hacienda.

Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de no le contesta a una instancia presentada mediante la que solicita la subsanación de determinados datos de su propiedad que constan en el Servicio de Riqueza Territorial, de forma que coincidan con los datos de la cédula parcelaria. Q19/751 (legislatura 2019-2023).

Una sociedad mercantil formula una queja porque el Departamento se demora en resolver el recurso de reposición que interpuso frente a una comunicación del Servicio de Recaudación por la que se le requería la subsanación de defectos observados en una instancia. Q19/871 (legislatura 2019-2023).

Una ciudadana formula una queja porque el Departamento no le contesta a una instancia en la que solicita la subsanación de errores en los planos de la cédula de una parcela de Bertizarana. Q19/902 (legislatura 2019-2023).

Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no le contesta a un escrito en el que muestra su disconformidad con el resultado de la declaración del IRPF de 2018 y solicita información sobre el cálculo del mismo. Q19/926 (legislatura 2019-2023).

Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha procedido a embargarle determinadas cantidades y le ha desestimado un recurso de reposición interpuesto frente a tales embargos, por considerarlo extemporáneo. Q19/956 (legislatura 2019-2023).

Departamento de Hacienda y Política Financiera y Ayuntamiento de Baztan.

Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento y el Ayuntamiento se demoran, en el cumplimiento de una sentencia judicial, en corregir una cédula parcelaria con el porcentaje que como titular le corresponde, así como en regularizar la hoja catastral de la contribución, devolviendo los importes que procedan Q19/590 (legislatura 2019-2023).

Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Una sociedad mercantil presenta una queja porque el Ayuntamiento se demora en resolver, pese a haber transcurrido el plazo legalmente establecido, un recurso de reposición que interpuso frente a una providencia de apremio recibida, cuyo origen desconoce. Q19/51 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento no le contesta a una instancia mediante la que solicitaba conocer la cantidad de una deuda que mantenía del segundo fraccionamiento semestral de 2017 de contribución territorial urbana, así como los conceptos en los que esta se desglosaba. Q19/578 (legislatura 2019-2023).

Una sociedad mercantil formula una queja porque el Ayuntamiento se demora en resolver un recurso de reposición que interpuso frente a una providencia de apremio derivada de la liquidación de la contribución de un inmueble Q19/823 (legislatura 2019-2023).

Ayuntamiento de Ochagavía-Otsagabia.

Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento no les contesta a una instancia en la que solicitan que, habiendo detectado un error catastral en la superficie de una parcela de su propiedad, se proceda a modificar la misma, reflejando, en su lugar, la que figura en la escritura de propiedad. Q19/334 (legislatura 2015-2019).

5.3.9. Industria.

Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial.

Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento no le contesta a una instancia en la

que solicita la rectificación de determinados datos personales y de su negocio que constan en el Servicio de Seguridad Industrial de dicho departamento. Q19/903 (legislatura 2019-2023).

5.3.10. Justicia.

Ayuntamiento de Baztan.

Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento no le responde a una instancia mediante la que solicita conocer las costas judiciales que la localidad de Irurita debe abonar en el marco de un procedimiento judicial, así como qué partida presupuestaria va a ser utilizada para ello. Q19/662 (legislatura 2019-2023).

Colegio de Abogados de Pamplona.

Un ciudadano interpone una queja porque el Colegio se demora en designarle, tras la renuncia de su letrada, un nuevo abogado de oficio para la defensa de sus intereses en un procedimiento. Q19/722 (legislatura 2019-2023).

5.3.11. Medio ambiente.

Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

Una asociación ecologista formula una queja porque el Departamento no le facilita una copia de los convenios firmados con una empresa pública para la atención del centro de recuperación de la fauna salvaje de Ilundáin. Q19/13 (legislatura 2015-2019).

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

Una asociación ecologista presenta una queja porque el Departamento no le facilita determinada información ambiental relativa a la actividad de una empresa que acumula varios procedimientos sancionadores y multas de diversos organismos públicos del Gobierno de Navarra por infracciones a la normativa medioambiental. Q19/876 (legislatura 2019-2023).

Una asociación ecologista formula una queja porque el Departamento no le facilita toda la información solicitada relativa a la suelta en Pamplona-Iruña de dos ejemplares de halcón peregrino. Q19/741 (legislatura 2019-2023).

Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Dos ciudadanos interponen dos quejas porque el Ayuntamiento y la Mancomunidad han desplazado varios contenedores hacia el portal en el que residen, a fin de asegurar la visibilidad de los peatones antes de cruzar la calle. Q19/626 y Q19/630 (legislatura 2019-2023)

Ayuntamiento de Lesaka.

Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento no adopta las medidas oportunas ante los perjuicios que ocasiona un negocio de serrería de la localidad. Q19/191 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Villava-Atarrabia.

Una asociación ecologista formula una queja porque el Ayuntamiento no le facilita la información ambiental solicitada y no le contesta a una instancia presentada, en relación con la tala de vegetación en la margen izquierda del río Ultzama a su paso por la localidad. Q17/758 (legislatura 2015-2019).

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad no adopta las medidas oportunas para minimizar las emisiones de ruido que genera el servicio de recogida de basuras nocturno. Q19/883 (legislatura 2019-2023).

5.3.12. Protección de datos.

Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

Una ciudadana formula una queja porque el Departamento le ha desestimado a su pareja su solicitud de cancelación de antecedentes de carácter policial obrantes en los ficheros de la Policía Foral de Navarra, pese a disponer de un auto devenido firme, en el que se sobresee y archiva la causa, por no resultar debidamente justificada, la perpetración de un delito de violencia de género. Q18/910 (legislatura 2015-2019).

5.3.13. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

Ayuntamiento de Burlada-Burlata.

Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento no le contesta a una reclamación de responsabilidad patrimonial, en la que expone los desperfectos sufridos en la estructura y en los bienes de su trastero, como consecuencia de las labores de limpieza ejecutadas por la máquina limpiadora municipal sobre los conductos de ventilación de un porche, cuya agua penetra en los respiraderos y desemboca en su trastero. Q19/323 (legislatura 2015-2019).

5.3.14. Sanidad.

Departamento de Salud.

Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de oftalmología del Complejo Hospitalario de Navarra, incumpliendo así el protocolo de citaciones recomendado para pacientes diabéticos. Q18/864 (legislatura 2015-2019).

Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento se demora en otorgar citas en el centro de salud de La Milagrosa, en Pamplona-Iruña. Q19/8 (legislatura 2015-2019).

Un ciudadano formula una queja porque la clínica Ubarmin, pese a haber presentado varias reclamaciones, no le realiza un adecuado seguimiento médico para tratar los fuertes dolores que padece, derivados de dos hernias discales que le fueron detectadas. Q19/49 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento no procede a explorar pertinentemente su mano derecha, ni elabora un informe médico que contenga una evaluación de funcionalidad, el cual pueda aportar a la valoración de discapacidad que va a serle efectuada. Q19/147 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en dispensarle atención médica en su rodilla. Q19/339 (legislatura 2015-2019).

Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de raquis quirúrgico, precisando una pronta solución, pues está en situación de incapacidad temporal desde hace más de medio año. Q19/389 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le dificulta el acceso a una segunda opinión médica favorable para derivar a su hijo al servicio de neuro-ortopedia. Q19/474 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le deriva a un hospital de Madrid, a fin de ser tratada de la enfermedad cardiológica que padece. Q19/495 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la intervención quirúrgica de la

fístula recto-vaginal que le fue diagnosticada. Q19/499 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana interpone una queja porque considera que el Departamento debe atender a la insostenible situación sufrida por su familia como consecuencia del trastorno psíquico de su hermano y a la urgente necesidad de que este sea ingresado en un centro de salud mental. Q19/535 (legislatura 2015-2019).

Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para ser atendido por la unidad del dolor. Q19/623 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora más de nueve meses en concederle cita para iniciar el tratamiento de rehabilitación que precisa. Q19/799 (legislatura 2019-2023).

Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de traumatología. Q19/874 (legislatura 2019-2023).

5.3.15. Seguridad ciudadana.

Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar.

Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento no le facilita el expediente administrativo relativo a la calificación de su perro como "perro potencialmente peligroso", el cual precisa para poder recurrir el requerimiento efectuado por la Policía Municipal para calificar al animal como tal. Q19/577 (legislatura 2019-2023).

5.3.16. Servicios públicos.

Departamento de Desarrollo Económico.

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento no adopta las medidas oportunas para dotar de fibra óptica a la calle en la que reside, pese a que desde el año 2013 se conceden subvenciones para que esta tecnología llegue a todos los núcleos urbanos. Q19/25 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Castejón.

Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento no procede a reparar una avería que impide el abastecimiento de agua en su finca. Q18/541 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Lekunberri.

Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento no procede a realizar labores de mantenimiento y de asfaltado en varias calles de la urbanización en la que reside, así como porque no mantiene los alcorques, provocando la proliferación de innumerables insectos junto a los árboles. Q19/747 (legislatura 2019-2023).

Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento debe intensificar las labores de limpieza en la calle Guelbenzu, especialmente los domingos, de forma que se mantenga la calle en condiciones óptimas de salubridad. Q19/710 (legislatura 2019-2023).

Ayuntamiento del Valle de Aranguren.

Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento no le contesta a varios escritos mediante los que solicita, conocer las razones que han motivado la colocación de un aparcamiento de bicicletas en el paseo Ibaialde, en lugar de en la plaza Ibaialde, debido al escaso uso que en la ubicación actual se le da. Q19/904 (legislatura 2019-2023).

Concejo de Arribe-Atallu.

Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo no procede a adecuar un camino público que da acceso a una casa de su propiedad, ni tampoco

un camino, también público, que ha sufrido desprendimientos de tierra en un tramo, suponiendo un peligro para quien transita por él. Q19/750 (legislatura 2019-2023).

5.3.17. Trabajo.

Departamento de Derechos Sociales.

Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare no le contesta a un escrito presentado, en el que solicita conocer si su mujer se encuentra en una lista de parados de larga duración y hasta qué fecha está obligada a acudir a sellar el paro Q18/876 (legislatura 2015-2019).

Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare mantiene una actitud pasiva ante las irregularidades cometidas en un centro especial de empleo (CEE). Q18/859 (legislatura 2015-2019).

5.3.18. Tráfico y seguridad vial.

Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

Un ciudadano presenta una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra se demora en resolver su recurso de alzada frente a la liquidación de tasa por el servicio de grúa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, girada tras la retirada de su vehículo aparcado en zona de estacionamiento regulado sin tique válido o tarjeta de residente en vigor, y frente a la sanción impuesta por este ayuntamiento por dicha infracción de tráfico. Q19/760 (legislatura 2019-2023).

Departamento de Desarrollo Económico.

Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento no expide una autorización que permita al personal del centro de inspección técnica de vehículos (ITV) de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) llevar a cabo la inspección de su ciclomotor con pérdida de documentación. Q18/936 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento del Valle de Aranguren.

Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento no le contesta a dos instancias en las que solicita la devolución de varias cuotas abonadas por el servicio de televisión, dado que otros vecinos han podido disfrutar de este gratuitamente, y la restricción del estacionamiento a residentes en el Paseo Santxiki, debido a la imposibilidad de aparcar por la ocupación de las plazas por trabajadores y clientes de locales comerciales de la zona. Q19/255 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de la Cendea de Olza-Oltza Zendea.

Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento le ha impuesto una sanción por no respetar la luz roja de un semáforo colocado en una vía incluida en la red de carreteras de Navarra, en la cual el ayuntamiento carece de competencia para denunciar infracciones. Q19/570 (legislatura 2019-2023).

Ayuntamiento de Orkoien.

Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento no contesta a su solicitud de implantación de medidas de protección en una curva de la localidad muy pronunciada y que se encuentra en pendiente, la cual supone un riesgo para los niños y niñas que circulan por ella diariamente en bicicleta. Q19/166 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento no adopta las medidas adecuadas, como, por ejemplo, la intensificación de la presencia policial en el barrio de Ezkaba, especialmente, en el horario de entrada y salida del instituto, a fin de evitar el riesgo que entraña para la seguridad

de los vecinos la temeraria conducción de bicicletas. Q18/860 (legislatura 2015-2019).

Una plataforma interpone una queja porque el Ayuntamiento ha sometido a votación en pleno la propuesta de la Ordenanza de movilidad sin haber resuelvo previamente las alegaciones que presentó frente a la misma hace meses, vulnerándose, el procedimiento recogido en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local. Q18/893 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento le ha retirado la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad de su hija, por haber realizado un uso indebido de la misma. Q19/266 (legislatura 2019-2023).

Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento le ha impuesto una sanción de tráfico por acceder a una zona de acceso controlado, pese a disponer de autorización como titular de una tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida. Q19/385 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento procedió a la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal, al haber estacionado sin tique en zona de estacionamiento limitado. Q19/612 (legislatura 2019-2023).

Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento no va a reponer los bolardos de protección del carril bici de la avenida Pío XII, pese a las quejas de inseguridad de los ciclistas, porque está a expensas de introducir nuevos cambios en el diseño de la vía. Q19/704 (legislatura 2019-2023).

Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento le ha impuesto una sanción y le ha retirado el vehículo por el servicio de grúa municipal, por estacionar sin tique, ni título habilitante, en una zona de estacionamiento limitado. Q19/774 (legislatura 2019-2023).

5.3.19. Transparencia y participación ciudadana.

Parlamento de Navarra.

Un ciudadano interpone una queja porque el Parlamento de Navarra no le proporciona una copia del expediente de aprobación de la plantilla orgánica publicada en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra (BOPN) el 22 de noviembre de 2019. Q19/993 (legislatura 2019-2023).

Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento no le facilita, habiendo transcurrido el plazo legalmente establecido a tal efecto, la normativa del Servicio de Apoyo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra. Q19/371 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Orkoien.

Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento no le contesta a su solicitud de información relativa a las subvenciones recibidas del Departamento de Educación, destinadas a la ejecución de obras en los centros escolares públicos de la localidad. Q19/167 (legislatura 2015-2019).

Concejo de Oieregi.

Una ciudadana presenta una queja porque el Concejo no le contesta a su instancia en la que muestra sus dudas acerca de la procedencia de dos burofaxes, supuestamente remitidos por dicha entidad local, en los que se le solicitaba la presentación de determinada documentación. Q19/668 (legislatura 2019-2023).

Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento no aplica el Reglamento de organización y funcionamiento de la Policía Municipal en

lo que respecta a la publicación de la relación de puestos de trabajo y de vacantes. Q19/440 (legislatura 2015-2019).

5.3.20. Urbanismo.

Departamento de Desarrollo Económico.

Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento no le facilita un expediente de restauración de legalidad urbanística, tramitado con motivo de las chimeneas de una instalación térmica propiedad de su vecino, cuyos humos le causan graves perjuicios. Q19/58 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Allín-Allin.

Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento no le facilita una copia de la resolución de un procedimiento sancionador urbanístico, que le fue incoado a un tercero por la ejecución de unas obras sin la preceptiva licencia. Q18/927 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Estella-Lizarra.

Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento no adopta las medidas pertinentes ante los perjuicios que causa en la calle en la que residen el agua procedente de un talud. Q18/900 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Una comunidad de propietarios formula una queja porque la Oficina de Rehabilitación de Vivienda y Edificios (ORVE) de Pamplona-Iruña no le tramita un expediente expropiatorio para la instalación de un ascensor en su edificio, debido a que la oficina no cuenta con una persona con titulación en Derecho desde hace meses. Q19/962 (legislatura 2019-2023).

5.3.21. Vivienda.

Departamento de Derechos Sociales.

Un ciudadano formula una queja porque el Departamento no procede a sustituirle la caldera de la vivienda protegida en la que reside, pese al deficiente estado en el que esta se encuentra, y pese a haber sustituido recientemente las pertenecientes a dos vecinos de la misma comunidad. Q19/128 (legislatura 2015-2019).

Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento no procede a adoptar las medidas pertinentes ante los perjuicios que sufre en su vivienda protegida, como consecuencia de unas filtraciones de agua en las paredes del salón que perjudican su vida cotidiana y dañan los objetos que allí posee. Q19/198 (legislatura 2015-2019).

Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento no le reconoce la mensualidad del mes de febrero de la ayuda al alquiler del programa DAVID, por no contener el justificante bancario del pago del alquiler todos los elementos exigidos (nombre y apellidos del inquilino, y su número de cuenta, nombre y apellidos del arrendador junto a su número de cuenta, importe del alquiler, y, en el concepto, el mes y la dirección de la vivienda). Q19/381 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento debe adoptar medidas ante el peligro que supone para su salud y la de sus vecinos que los tendederos y tejados de los edificios donde residen sean de amianto. Q19/420 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana formula una queja porque el Departamento no le adjudica una vivienda de protección oficial en Pamplona-Iruña. Actualmente reside en un piso en Estella-Lizarra junto con sus tres hijos, cuyo propietario les ha comunicado que lo deben abandonar. Q19/462 (legislatura 2015-2019).

Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos.

Una ciudadana formula una queja porque el Departamento no procede a la reparación de una persiana de la vivienda en la que reside, propiedad de la sociedad pública Nasuvinsa, porque se encuentra fuera del plazo de garantía. Q19/644 (legislatura 2019-2023).

Departamento de Derechos Sociales y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Una ciudadana formula una queja porque el Departamento y el Ayuntamiento no le proporcionan una ayuda para poder acceder a una vivienda. Expone que reside junto con su marido enfermo y sus tres hijos menores en un piso en alquiler, cuyo arrendador les ha comunicado que deben abandonar próximamente. Q19/208 (legislatura 2015-2019).

Departamento de Derechos Sociales y la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base del Valle del Queiles.

Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento y la Mancomunidad no le adjudican a su familia una vivienda de protección oficial, pese a residir en una vivienda en alquiler, cuyo propietario les ha comunicado que deben abandonar, tener reconocida una incapacidad permanente, haber entregado su vivienda en dación en pago y cumplir con todos los requisitos para acceder a una vivienda protegida. Q19/554 (legislatura 2015-2019).

Ayuntamiento de Bertizarana.

Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento no le contesta a su solicitud de rectificar el error existente en el número de policía asignado a sus propiedades y a las dos adyacentes a las mismas, de forma que se adjudique un número de policía único y diferenciado a cada parcela. Q19/727 (legislatura 2019-2023).

Ayuntamiento de Huarte-Uharte.

Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento no le devuelve el depósito y la fianza que abonó al firmar el contrato de arrendamiento de una vivienda de gestión municipal que va a abandonar, ni tampoco procede a darle de baja de los suministros. Q19/667 (legislatura 2019-2023).

Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento no le adjudica una vivienda, pese a que reside junto con su mujer y su hija en una habitación sin ventanas ni calefacción. Q19/193 (legislatura 2015-2019).

Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento no procede a tramitar su solicitud para el acceso a un piso tutelado, por no llevar empadronada en dicha localidad un mínimo de un año. Q19/898 (legislatura 2015-2019).

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

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de cada Administración pública destinataria de las resoluciones (con sus recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales) efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, teniendo en cuenta tanto las dictadas en 2019, como aquellas de años anteriores que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2018.

Para calcular este grado de aceptación se tienen en cuenta tanto las resoluciones dictadas en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Legislatura 2015 - 2019:

ADMINISTRACIÓN	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Departamento de Cultura, Deporte y Juventud	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Burlada-Burlata	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Barañáin-Barañain	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Erro	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Estella-Lizarra	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Etxarri Aranatz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Guirguillano	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Leoz-Leotz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lizoain-Arriasgoiti	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lónguida-Longida	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Milagro	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Orkoien	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sartaguda	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villava-Atarrabia	1	1	0	100,00%
Concejo de Beruete	1	1	0	100,00%
Concejo de Echávarri	1	1	0	100,00%
Concejo de Eugi	1	1	0	100,00%
Colegio de Abogados de Pamplona	1	1	0	100,00%
Federación Navarra de Fútbol	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Tudela	4	3	1	75,00%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	7	5	2	71,43%
Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	6	4	2	66,67%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña	3	2	1	66,67%
Universidad Pública de Navarra	5	3	2	60,00%
Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	22	11	11	50,00%
Departamento de Desarrollo Económico	6	3	3	50,00%
Departamento de Derechos Sociales	30	15	15	50,00%
Departamento de Salud	27	13	14	48,15%

Legislatura 2015 - 2019:

ADMINISTRACIÓN	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Departamento de Hacienda y Política Financiera	9	4	5	44,44%
Departamento de Educación	33	11	22	33,33%
Ayuntamiento de Aranguren	3	1	2	33,33%
Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	31	8	23	25,81%
Ayuntamiento de Cintruénigo	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Corella	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Eratsun	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Marcilla	1	0	1	0,00%
Concejo de Esparza de Galar	1	0	1	0,00%
Concejo de Navascués-Nabaskoze	1	0	1	0,00%
Concejo de Zariquiegui	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de Mairaga	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de la Ribera	2	0	2	0,00%
Total legislatura 2015-2019	**224**	**110**	**114**	**49,11%**

Legislatura 2019 - 2023:

ADMINISTRACIÓN	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Departamento de Cultura y Deporte (legislatura 2019-2023)	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Aranguren (legislatura 2019-2023)	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Berriozar (legislatura 2019-2023)	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Ablitas (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Arguedas (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Baztan (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Belascoáin (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Bertizarana (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cadreita (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cáseda (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Donamaria (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Fontellas (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Genevilla (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%

Legislatura 2019 - 2023:

ADMINISTRACIÓN	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Huarte-Uharte (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Juslapeña (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Larraga (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lekunberri (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Marcilla (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Monreal-Elo (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Orkoien (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Peralta (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza				
Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento del Valle de Ollo-Ollaran				
Concejo de Artica-Artika (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial				
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente (legislatura 2019-2023)	5	4	1	80,00%
Departamento de Salud (legislatura 2019-2023)	10	7	3	70,00%
Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar (legislatura 2019-2023)	6	4	2	66,67%
Ayuntamiento de Pamplona-Iruña				
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos (legislatura 2019-2023)	14	8	6	57,14%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función				
Departamento de Cohesión Territorial (legislatura 2019-2023)	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Cortes (legislatura 2019-2023)	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Villava-Atarrabia (legislatura 2019-2023)	2	1	1	50,00%

Legislatura 2019 - 2023:

ADMINISTRACIÓN	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Departamento de Derechos Sociales (legislatura 2019-2023)	18	8	10	44,44%
Departamento de Educación (legislatura 2019-2023)	30	13	17	43,33%
Departamento de Economía y Hacienda (legislatura 2019-2023)	5	2	3	40,00%
Ayuntamiento de Tudela (legislatura 2019-2023)	5	2	3	40,00%
Ayuntamiento de Andosilla (legislatura 2019-2023)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Buñuel (legislatura 2019-2023)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Estella-Lizarra (legislatura 2019-2023)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Galar (legislatura 2019-2023)	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de Mairaga (legislatura 2019-2023)	1	0	1	0,00%
Total legislatura 2019-2023	**170**	**104**	**66**	**61,18%**

El porcentaje de aceptación para cada tipo de Administración pública destinataria de las resoluciones es el siguiente:

ADMINISTRACIÓN	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Otros	2	2	0	100,00%
Concejos (legislatura 2019-2023)	1	1	0	100,00%
Ayuntamientos (legislatura 2019-2023)	66	47	19	71,21%
Ayuntamientos (legislatura 2015-2019)	53	35	18	66,04%
Universidad Pública de Navarra	5	3	2	60,00%
Gobierno de Navarra (legislatura 2019-2023)	102	56	46	54,90%
Mancomunidades (legislatura 2015-2019)	14	7	7	50,00%
Concejos (legislatura 2015-2019)	6	3	3	50,00%
Gobierno de Navarra (legislatura 2015-2019)	144	60	84	41,67%
Mancomunidades (legislatura 2019-2023)	1	0	1	0,00%
Total	**394**	**214**	**180**	**54,31%**

Tal y como se ha explicado anteriormente, existen quejas en las que la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra dio lugar a que, sin necesidad de emitir resolución alguna, los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión de los autores de queja. En el siguiente cuadro se ponen de manifiesto el número de quejas que han sido solucionadas por cada Administración pública:

ADMINISTRACIÓN	Quejas solucionadas
Departamento de Educación (legislatura 2019-2023)	26
Ayuntamiento de Pamplona-Iruña (legislatura 2019-2023)	20
Departamento de Derechos Sociales (legislatura 2015-2019)	18
Departamento de Salud (legislatura 2015-2019)	13
Departamento de Educación (legislatura 2015-2019)	11
Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia (legislatura 2015-2019)	10
Ayuntamiento de Pamplona-Iruña (legislatura 2015-2019)	9
Departamento de Desarrollo Económico (legislatura 2015-2019)	5
Departamento de Economía y Hacienda (legislatura 2019-2023)	5
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior (legislatura 2019-2023)	5
Departamento de Salud (legislatura 2019-2023)	4
Departamento de Derechos Sociales (legislatura 2019-2023)	2
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente (legislatura 2019-2023)	2
Ayuntamiento de Funes (legislatura 2019-2023)	2
Ayuntamiento de Orkoien (legislatura 2015-2019)	2
Universidad Pública de Navarra	2
Departamento de Cultura, Deporte y Juventud (legislatura 2015-2019)	1
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial (legislatura 2019-2023)	1
Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local (legislatura 2015-2019)	1
Departamento de Hacienda y Política Financiera (legislatura 2015-2019)	1
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos (legislatura 2019-2023)	1
Ayuntamiento de Allín-Allin (legislatura 2015-2019)	1
Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain (legislatura 2019-2023)	1
Ayuntamiento de Aranguren (legislatura 2015-2019)	1
Ayuntamiento de Aranguren (legislatura 2019-2023)	1
Ayuntamiento de Baztan (legislatura 2019-2023)	1
Ayuntamiento de Bertizarana (legislatura 2019-2023)	1
Ayuntamiento de Burlada-Burlata (legislatura 2015-2019)	1
Ayuntamiento de Castejón (legislatura 2015-2019)	1
Ayuntamiento de Castejón (legislatura 2019-2023)	1
Ayuntamiento de Cendea de Olza-Oltza Zendea (legislatura 2019-2023)	1

ADMINISTRACIÓN	Quejas solucionadas
Ayuntamiento de Estella-Lizarra (legislatura 2015-2019)	1
Ayuntamiento de Lekunberri (legislatura 2019-2023)	1
Ayuntamiento de Ochagavía-Otsagabia (legislatura 2015-2019)	1
Ayuntamiento de Tafalla (legislatura 2015-2019)	1
Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia (legislatura 2019-2023)	1
Concejo de Arribe Atallu (legislatura 2015-2019)	1
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (legislatura 2019-2023)	1
Colegio de Abogados de Pamplona	1

El número de quejas solucionadas sin necesidad de formular resolución por cada tipo de Administración pública es el siguiente:

ADMINISTRACIÓN	Quejas solucionadas
Gobierno de Navarra (legislatura 2015-2019)	60
Gobierno de Navarra (legislatura 2019-2023)	46
Ayuntamientos (legislatura 2019-2023)	30
Ayuntamientos (legislatura 2015-2019)	23
Mancomunidades (legislatura 2019-2023)	2
Universidad Pública de Navarra	2
Concejos (legislatura 2015-2019)	1
Concejos (legislatura 2019-2023)	1
Colegio de Abogados de Pamplona	1
Parlamento de Navarra (legislatura 2019-2023)	1
Total	**167**

5.5. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR MATERIAS.

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de las resoluciones efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, desglosado por materias. Para el cálculo, se tienen en cuenta las resoluciones respondidas por las Administraciones públicas en 2019, tanto en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

MATERIA	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Consumo	4	4	0	100,00%
Deporte	4	4	0	100,00%
Bienes de las Administraciones públicas	3	3	0	100,00%
Justicia	1	1	0	100,00%
Memoria histórica	1	1	0	100,00%
Medio ambiente	32	27	5	84,38%
Servicios públicos	17	13	4	76,47%
Vivienda	22	16	6	72,73%
Urbanismo	13	9	4	69,23%
Cultura	3	2	1	66,67%
Transparencia y participación ciudadana	3	2	1	66,67%
Euskera	8	5	3	62,50%
Seguridad ciudadana	8	5	3	62,50%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	12	7	5	58,33%
Sanidad	27	15	12	55,56%
Bienestar social	48	24	24	50,00%
Industria	2	1	1	50,00%
Agricultura	9	4	5	44,44%
Función pública	61	27	34	44,26%
Educación	31	13	18	41,94%
Tráfico	22	9	13	40,91%
Hacienda	27	11	16	40,74%
Acceso a un empleo público	33	11	22	33,33%
Obras públicas	1	0	1	0,00%
Protección de datos personales	1	0	1	0,00%
Trabajo	1	0	1	0,00%
TOTAL	**394**	**214**	**180**	**54,31%**

capitulo 6

informes y comparecencias parlamentarias

6.1. INTRODUCCIÓN.

Durante el año 2019, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró tres informes:

- Uno, sobre la posible vulneración del derecho fundamental de huelga de la plantilla de la empresa Huerta de Peralta.

- Otro, sobre la posible vulneración de derechos fundamentales de la ciudadanía del vecindario del Casco Viejo de Pamplona con motivo de la intervención de los técnicos de inspección en el inmueble de Marqués de Rozalejo.

- El tercero, sobre el número de quejas presentadas en euskera o sobre el euskera por los ciudadanos y ciudadanas, ante el Defensor del Pueblo de Navarra, en los últimos cuatro años.

Los tres informes fueron solicitados por la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció en el Parlamento de Navarra en dos ocasiones.

6.2. INFORMES.

6.2.1. Informe sobre la posible vulneración del derecho fundamental de huelga de la plantilla de la empresa Huerta de Peralta.

El informe se solicitó por acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, adoptado en sesión celebrada el 4 de febrero de 2019, a iniciativa de la señora doña Laura Lucía Pérez Ruano, Parlamentaria Foral del Grupo Parlamentario de Podemos-Ahal Dugu-Orain Bai.

El informe, una vez elaborado por la institución, se remitió al Parlamento de Navarra el 27 de marzo de 2019.

El texto del informe se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento número 62, de 24 de mayo de 2019.

Puede consultarse también el contenido del informe en siguiente enlace de la página web de la institución:

http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-especiales/Informe-a-peticion-del-Parlamento-de-Navarra-sobre-la-posible-vulneracion-del-derecho-fundamental-de-huelga-de-la-plantilla-de-la-empresa-Huerta-de-Peralta

6.2.2. Informe sobre la posible vulneración de derechos fundamentales de la ciudadanía del vecindario del Casco Viejo de Pamplona con motivo de la intervención de los técnicos de inspección en el inmueble de Marqués de Rozalejo.

El informe se solicitó por acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, adoptado en sesión celebrada el 4 de febrero de 2019, a iniciativa de la señora doña Laura Lucía Pérez Ruano, Parlamentaria Foral del Grupo Parlamentario de Podemos-Ahal Dugu-Orain Bai.

El informe, una vez elaborado por la institución, se remitió al Parlamento de Navarra el 27 de marzo de 2019.

El texto del informe se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento número 62, de 24 de mayo de 2019.

El contenido del informe puede consultarse en el siguiente enlace de la página web de la institución:

http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-especiales/Informe-a-peticion-del-Parlamento-de-Navarra-sobre-la-vulneracion-de-derechos-fundamentales-de-la-ciudadania-del-vecindario-del-caso-viejo-de-Pamplona

6.2.3. Informe sobre sobre el número de quejas presentadas en euskera o sobre el euskera por los ciudadanos y ciudadanas, ante el Defensor del Pueblo de Navarra, en los últimos cuatro años.

El informe se solicitó por acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, adoptado en sesión celebrada el 25 de noviembre de 2019, a iniciativa del señor don Iñaki Iriarte López, Parlamentario Foral del Grupo Parlamentario de Navarra Suma.

El informe, una vez elaborado por la institución, se remitió al Parlamento de Navarra el 12 de diciembre de 2019.

El texto del informe se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento número 5, de 16 de enero de 2020, y puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Defensor del Pueblo de Navarra:

http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-especiales/Informe-sobre-el-numero-de-quejas-presentadas-en-euskera-ante-el-Defensor-del-Pueblo-de-Navarra-a-lo-largo-de-los-ultimos-cuatro-anos

6.3. COMPARECENCIAS.

6.3.1. Exposición oral del resumen del Informe anual correspondiente al año 2018 en la Comisión de Régimen Foral.

El 11 de octubre de 2019 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe anual correspondiente al año 2018 en la Comisión de Régimen Foral.

El texto del Informe puede consultarse en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 14, de 19 de septiembre de 2019 y en el siguiente enlace de la página web del Defensor del Pueblo de Navarra:

http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-anuales/Informe-Anual-2018

El video de la comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/library/items/comision-regimen-foral-n-2019-10-11

6.3.2. Exposición oral del resumen del Informe Anual correspondiente al año 2019 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

El 14 de noviembre de 2019 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe anual correspondiente al año 2019 ante el Pleno del Parlamento de Navarra. El video de la comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/library/items/pleno-n-2019-11-14

capitulo 7

la colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo de Navarra

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

El artículo 26.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, establece que "todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones".

El artículo 24.2 de la misma Ley Foral dispone que "la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores o responsables, al envío de la información inicial o documentación solicitados o el acceso a éstos, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra".

El artículo 24.3 añade que "de igual modo se procederá con cualquier actitud que impida o dificulte la actividad del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra".

En similares términos, el artículo 31.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla que "la persistencia de una actitud hostil o entorpecedora de la labor investigadora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra por parte de cualquier organismo, o persona que ostente la condición de personal al servicio de las Administraciones públicas, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su Informe anual".

El artículo 31.2 especifica que "el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá incluso identificar a quienes persistan en la negativa a cumplir sus resoluciones u obstaculicen el ejercicio de sus funciones previa puesta en conocimiento de todo ello a la máxima autoridad responsable".

Por otro lado, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla lo siguiente:

> "Si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios o sugerencias a las que se refiere el apartado anterior, dentro de un plazo que no excederá los dos meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad de la Administración afectada los antecedentes del caso y las recomendaciones, advertencias, recordatorios o sugerencias presentadas.
>
> Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal caso en su Informe anual o especial mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido".

7.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA O QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA.

En 2019, las Administraciones públicas de Navarra colaboraron, con carácter general, con el Defensor del Pueblo en sus investigaciones.

No obstante, se apreció, en comparación con ejercicios anteriores, que sigue el crecimiento en el número de casos de incumplimientos o retrasos en la remisión de la información que se solicita cuando se tramita una queja de acuerdo con el artículo 24.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, y también de incumplimientos y demoras en la respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios que formuló la institución en virtud del artículo 34.2 de la misma Ley Foral.

Aquí se citan las Administraciones públicas supervisadas que, a pesar de reiterados escritos, no contestaron a la institución, u obligaron a un elevado número de reclamaciones para la remisión de la información o de las respuestas debidas.

Figuran en negrita los casos en que las Administraciones públicas no contestaron a la institución.

- **Departamento de Educación (legislatura 2015-2019):**
  - Q19/333: 3 reiteros a peticiones de información.
  - Q19/375: 3 reiteros a peticiones de información.
  - Q19/388: 3 reiteros a peticiones de información.
- **Departamento de Educación (legislatura 2019-2023):**
  - Q19/333: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
- **Ayuntamiento de Aranguren (legislatura 2019-2023):**
  - Q19/57: 4 reiteros a peticiones de información (3 de ellos realizados al Ayuntamiento de la legislatura 2015-2019).
  - Q19/57: 5 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
- **Ayuntamiento de Cintruénigo (legislatura 2019-2023):**
  - Q19/614: 4 reiteros a peticiones de información.
- **Ayuntamiento de Corella (legislatura 2015-2019):**
  - Q18/628: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
- **Ayuntamiento de Corella (legislatura 2019-2023):**
  - Q19/735: 5 reiteros a peticiones de información.
  - Q19/761: 5 reiteros a peticiones de información.
  - Q19/783: 4 reiteros a peticiones de información.
- **Ayuntamiento de Cortes (legislatura 2019-2023):**
  - Q19/620: 4 reiteros a peticiones de información al seguimiento realizado tras el cierre del expediente.

- **Ayuntamiento de Estella-Lizarra (legislatura 2019-2023):**
  - Q19/412: 5 reiteros a peticiones de información.
  - Q19/908: 3 reiteros a peticiones de información.
- **Ayuntamiento de la Cendea de Cizur (legislatura 2019-2023):**
  - Q19/635: 5 reiteros a peticiones de información.
- **Ayuntamiento de Pamplona-Iruña (legislatura 2015-2019):**
  - Q18/800: 4 reiteros a peticiones de información.
- **Ayuntamiento de Pamplona-Iruña (legislatura 2019-2023):**
  - Q18/744: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
  - Q19/556: 3 reiteros a peticiones de información al seguimiento realizado tras el cierre del expediente.
  - Q19/607: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
  - Q19/841: 3 reiteros a peticiones de información.
  - Q19/891: 3 reiteros a peticiones de información.
- **Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza (legislatura 2019-2023):**
  - Q19/764: 6 reiteros a peticiones de información.
  - Q19/854: 3 reiteros a peticiones de información.
  - Q19/862: 3 reiteros a peticiones de información.
- **Ayuntamiento de Valtierra (legislatura 2019-2023):**
  - Q19/686: 4 reiteros a peticiones de información.
- **Ayuntamiento de Villava-Atarrabia (legislatura 2015-2019):**
  - Q19/3: 4 reiteros a peticiones de información.
  - Q19/374: 4 reiteros a peticiones de información (2 de ellos realizados al Ayuntamiento de la legislatura 2019-2023).
- **Ayuntamiento del Valle de Egués-Eguesibar (legislatura 2015-2019):**
  - Q18/894: 4 reiteros a peticiones de información.
- **Ayuntamiento del Valle de Egués-Eguesibar (legislatura 2019-2023):**
  - Q19/502: 4 reiteros a peticiones de información.
- **Concejo de Echávarri (legislatura 2015-2019):**
  - Q19/233: 3 reiteros a peticiones de información.
- **Concejo de Navascués-Nabaskoze (legislatura 2015-2019):**
  - Q19/525: 3 reiteros a peticiones de información.
- **Mancomunidad de la Ribera (legislatura 2015-2019):**
  - Q18/556: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
  - Q18/881: 4 reiteros a peticiones de información.

.

capitulo 8

la relación directa de la institución con los ciudadanos

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

8.1.1. Datos generales.

Dentro de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, existe una denominada "Oficina de Atención Ciudadana", concebida como un área funcional encargada de atender a los ciudadanos y ciudadanas en primera instancia y, en particular, de ofrecerles información, orientación y, en su caso, asesoramiento sobre el modo de ejercer sus derechos de una forma mejor y más eficaz.

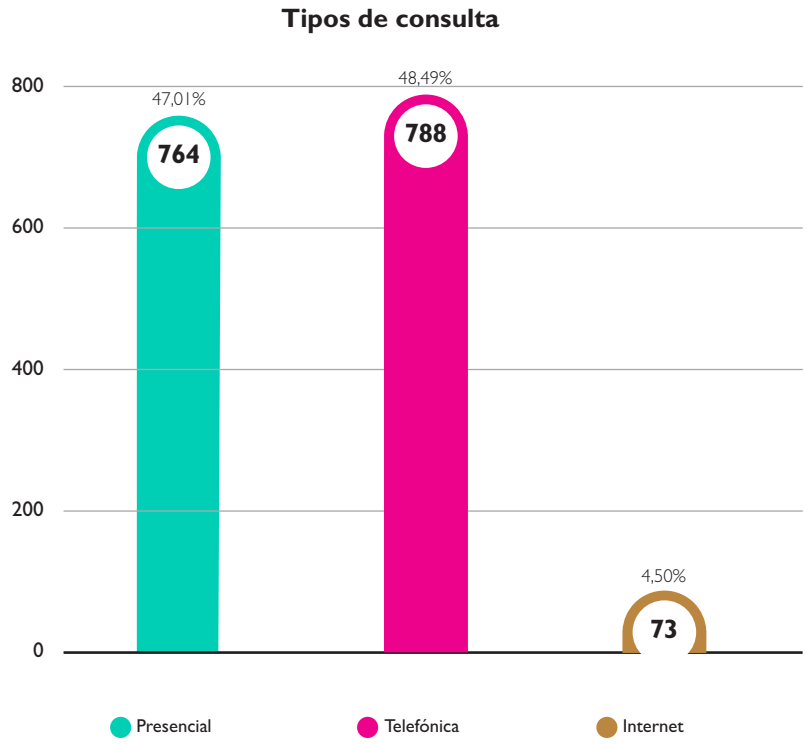
Esta Oficina de Atención Ciudadana recibe las consultas y visitas de la ciudadanía, en las que esta expone sus problemas de muy diversa índole. La información que suministra la oficina permite conocer a fondo cuáles son los problemas que más acucian a los ciudadanos y ciudadanas.

En 2019, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a 1.625 consultas. De estas, 1.581 fueron individuales. El resto, 44, se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con personalidad jurídica o grupos organizados de personas.

En el 47,01% de las consultas, la formulación se realizó de manera personal y directa en la sede de la institución (764), lo que acredita el carácter presencial y de atención directa que un elevado porcentaje de ciudadanos prefiere y la naturaleza de servicio público del Defensor del Pueblo de Navarra que se presta con inmediatez de modo especializado.

En un 48,49% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (788).

Un 4,50% de las consultas se hizo a través de internet (73).



8.1.2. Listado de consultas por materias.

Las consultas plantearon distintos asuntos que afectan a diversas materias. El listado elaborado por la institución para describir estas materias objeto de consulta da el siguiente resultado:

Materia	Nº Consultas	%
Bienestar social	221	13,60%
Vivienda	141	8,68%
Justicia	115	7,08%
Hacienda	112	6,89%
Educación	109	6,71%
Consumo	91	5,60%
Función pública	84	5,17%
Seguridad Social	82	5,05%
Acceso a un empleo público	79	4,86%
Sanidad	70	4,31%
Medio ambiente	69	4,25%
Urbanismo	62	3,82%
Tráfico y seguridad vial	59	3,63%
Seguridad ciudadana	47	2,89%
Servicios públicos	45	2,77%
Trabajo	42	2,58%
Extranjería	36	2,22%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	35	2,15%
Transparencia. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana	21	1,29%
Deporte	18	1,11%
Agricultura y ganadería	17	1,05%
Elecciones	11	0,68%
Obras públicas	11	0,68%
Protección de datos personales	11	0,68%
Memoria histórica	9	0,55%
Funcionamiento de entidades locales	6	0,37%
Turismo	5	0,31%
Euskera	4	0,25%
Bienes de las Administraciones públicas	3	0,18%
Industria y desarrollo empresarial	3	0,18%
Contratos públicos	2	0,12%
Energía	2	0,12%
Derecho Civil Foral de Navarra	1	0,06%
Cultura	1	0,06%
Juventud	1	0,06%
TOTAL	**1.625**	**100,00%**

8.1.3. Desglose de las consultas.

El contenido principal de las consultas por materias es el siguiente, por orden de mayor a menor número de consultas:

1 Bienestar social (221).

La materia de bienestar social abarca una gran variedad de temas por lo que, con el fin de obtener un mayor detalle de las consultas atendidas en este ámbito, el siguiente listado muestra su desglose:

Submaterias	Nº	Temas	Nº	%
Menores	61	Protección	55	24,89%
		Reforma	4	1,81%
		Adopción y acogimiento	1	0,45%
		Otras	1	0,45%
Tercera edad	32	Atención domiciliaria	11	4,98%
		Atención domiciliaria	7	3,17%
		Pensiones asistenciales	7	3,17%
		Ayudas	4	1,81%
		Otras	3	1,36%
Discapacidad	29	Atención sociosanitaria salud mental	11	4,98%
		Accesibilidad	5	2,26%
		Ayudas	1	0,45%
		Funcionamiento centros ocupacionales	1	0,45%
		Empleo	1	0,45%
		Otras	10	4,52%
Violencia de género	3		3	1,36%
Pobreza y exclusión	52		52	23,53%
Tutela de personas adultas	15		15	6,79%
Ayudas a la familia y conciliación	11		11	4,98%
Asistencia social	11		11	4,98%
Otras ayudas sociales	7		7	3,17%
TOTAL	**221**	**TOTAL**	**221**	**100,00%**

En su conjunto, la pobreza y exclusión social (24,38% sobre el total de consultas de bienestar social), en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, el tutelaje (14,88%) y la protección de menores En su conjunto, la protección de menores (24,89% sobre el total de consultas de bienestar social), la pobreza y exclusión social (23,53%), en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, y la tutela (6,79%) son las cuestiones sobre las que más consultas se han recibido.

En menores de edad, la mayoría de las consultas se refirió a supuestos de desprotección (90,16% sobre el total de consultas de menores). Así, predominaron las consultas sobre cuestiones de régimen de visitas y obstáculos de los menores para mantener relación con los dos progenitores y sus familias, y destacaron las consultas sobre desatención de menores, tanto por parte de los progenitores, como por parte de los servicios sociales e instituciones.

En exclusión social, las consultas versaron en su mayoría sobre las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social (23,53% sobre el total de consultas de bienestar), especialmente, en lo que se refiere a la denegación de la renta garantizada, a la disconformidad con las cuantías concedidas y al embargo de la misma.

Las consultas sobre el ejercicio de la tutela por el Gobierno de Navarra a personas adultas se refirieron, fundamentalmente, a la asignación económica a los tutelados y a la falta de transparencia en la gestión de los recursos económicos de estos.

También se atendieron consultas acerca de la insuficiencia de ayudas destinadas a propiciar la conciliación familiar, tales como las previstas para el cuidado de familiares o para las familias monoparentales. Respecto a estas últimas, varios ciudadanos consultaron sobre la excesiva demora en llevar a cabo el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra, que les permitiría el reconocimiento de su condición como familia monoparental y el acceso a los derechos que de ello se derivasen.

La asistencia social también fue objeto de varias consultas, en las que se exponía la disconformidad con la atención prestada en servicios sociales de base y en unidades de barrio de Pamplona-Iruña, y en las que se solicitaba el cambio de profesional de referencia.

En personas mayores, la mayor parte de las consultas versó sobre el ingreso y las condiciones de estancia en centros y residencias para la tercera edad (34,38% sobre el total de consultas de tercera edad), así como sobre la atención domiciliaria y la concesión de pensiones asistenciales, tales como la pensión no contributiva de jubilación.

En discapacidad, predominaron las consultas sobre la atención sociosanitaria en centros de salud mental, apuntando a la inadecuada prestación de la misma, como la formulada por varios ciudadanos por no haberse procedido a supervisar las deficiencias que denunciaron existentes en el centro de salud mental en el que se encontraban ingresados, o la planteada por una ciudadana, cuyo padre fue expulsado de forma improcedente del centro en el que se trataba el alzhéimer que sufría. En materia de accesibilidad, se pusieron de manifiesto, entre otras cuestiones, las dificultades que padecen las personas usuarias de sillas de ruedas para desplazarse por aceras que presentan un pavimento con baches, o el obstáculo que les supone la existencia de barreras arquitectónicas. Además, varias consultas tenían por objeto la disconformidad con el grado de discapacidad reconocido por el Gobierno de Navarra.

En violencia de género, se recibieron consultas relacionadas con las medidas de protección a mujeres que han sufrido esta violencia. En una de ellas, la mujer ponía de manifiesto la deficiente atención que se le había prestado en los servicios sociales, desde donde habían facilitado el contacto con su agresor cuando este se encontraba en prisión. En otra, la mujer solicitaba asesoramiento sobre las ayudas reconocidas a las

mujeres víctimas de violencia de género, apuntando a la escasez de las mismas.

2 Vivienda (141).

La mayor parte de las consultas en vivienda versó sobre:

- La dificultad existente en el acceso a la vivienda (32,62%).
- Los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial (23,40%).
- Las ayudas para acceder a una vivienda de protección oficial.
- Los defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial.
- La existencia de problemas en la convivencia entre vecinos.

3 Justicia (115).

Los principales asuntos objeto de consulta en justicia se centraron en:

- La ejecución de sentencias (26,96%).
- La disconformidad con la actuación de los abogados, procuradores y colegios profesionales (22,61%).
- Los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita (14,78%).
- La dilación de los procesos judiciales.
- La falta de acceso a documentación contenida en expedientes judiciales.
- La disconformidad con la actuación de los registros, en especial, por la denegación de inscripciones en los mismos.
- El desacuerdo con el fallo judicial y las posibilidades de interposición de recurso.
- Los elementos procedimentales, tales como plazos de recursos, costas y días hábiles e inhábiles.

4 Hacienda (112).

En materia de hacienda, el mayor número de consultas versó sobre los tributos de la Comunidad Foral de Navarra y los tributos locales. Entre ambos, alcanzan el 75,89% de las consultas en esta materia.

En relación con los tributos de la Comunidad Foral, tras la modificación y actualización de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra o Fuero Nuevo (Ley Foral 21/2019, de 4 de abril), hubo tres consultas sobre la realización de la declaración conjunta del IRPF por parejas estables, por cuanto, a efectos fiscales, la ley foral establece su deber de constituirse en documento público e inscribirse en un Registro único de parejas estables de la Comunidad Foral de Navarra. Asimismo, en lo que respecta a este impuesto, ha sido objeto de consulta diversas liquidaciones efectuadas.

En lo que se refiere a los tributos locales, predominaron las consultas sobre la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, sobre la falta de actualización del catastro y sobre modificaciones catastrales.

También hay consultas acerca de:

- La existencia de errores en datos fiscales y su repercusión en otros ámbitos, como en el acceso a una vivienda protegida o a determinadas ayudas.
- La configuración de los presupuestos municipales.

5 Educación (109).

En cuanto a la educación, el mayor número de consultas se refirió a:

- La aplicación de los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares y a escuelas infantiles (27,52% del total de las consultas relativas a educación).
- La aplicación de los criterios de admisión para el acceso a formación profesional.
- Los problemas generados en la convivencia escolar, como el acoso escolar entre alumnado, el acoso del profesorado al alumnado y la pasividad de los centros docentes ante estos hechos (17,43%).
- La evaluación de exámenes (8,26%).
- La denegación de becas y ayudas, las dificultades a su acceso, o las peticiones administrativas de su reingreso (5,50%).
- La aplicación de los criterios de admisión para el acceso a escuelas de música y centros oficiales de idiomas.
- Los recursos disponibles en los centros para la adaptación curricular del alumnado con necesidades educativas especiales.
- La convalidación de títulos universitarios y el reconocimiento de asignaturas.

6 Consumo (91).

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los consumidores, fundamentalmente frente a las entidades bancarias, las compañías aseguradoras, las compañías de teléfono, de electricidad y de gas.

También se formularon cuatro consultas relacionadas con la venta ambulante.

7 Función pública (84).

Las consultas de esta materia versaron, principalmente, sobre:

- La falta de reconocimiento de los derechos de los y las empleadas al servicio de la Administración pública (permisos, conciliación...) (48,81%).
- La movilidad y carrera administrativa. Concursos de traslados (21,43%).
- El régimen retributivo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (20,24%).

8 Seguridad social (82).

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- La disconformidad con la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad (30,49%).
- La disconformidad con la cuantía de las pensiones percibidas y el carácter embargable de las mismas (20,73%).
- La falta de reconocimiento, la denegación o la supresión de derecho a la prestación.
- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas.

9 Acceso a un empleo público (79).

En acceso a un empleo público, las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- .Las convocatorias para la provisión de puestos de empleo público.

- La disconformidad con los requisitos exigidos a los aspirantes para el acceso a los puestos de trabajo, por considerarlos excesivos, como por ejemplo, el tener nacionalidad española o el acreditar el grado de discapacidad, por cuanto este es valorado y, por tanto, conocido, por la Administración pública, o restrictivos, al impedir a personas con titulación de arquitectura poder acceder a la contratación temporal de puestos docentes en la especialidad de matemáticas en la educación secundaria, o impedir la compatibilización del ejercicio privado como psicóloga con la prestación de servicios de dicha profesión en un puesto de la Administración pública, al estar contemplado un complemento de incompatibilidad, a cuyo cobro no se puede renunciar.

- Los llamamientos realizados para el acceso a puestos de empleo público.

- La valoración de los méritos en las convocatorias de empleo público. En unos casos por exceso, por ejemplo, al puntuarse un módulo para el puesto de trabajo de coordinador deportivo como formación complementaria, debiendo considerarse como materia integrante de la formación académica básica y, en otros, por defecto de puntuación, como en el caso de la convocatoria para técnico de grado medio de sistemas informáticos, en el que no se puntúa el tiempo trabajado por haberse utilizado el sistema de oposición y no el de concurso-oposición.

- Las dificultades para hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades que asiste a las personas con discapacidad en el acceso a un empleo público.

10 Sanidad (70).

En esta materia, el mayor número de consultas se refirió a:

- La atención en la unidad de salud mental, incluida la infantil, así como en las unidades de pediatría y oncología (18,57%).

- Las demoras en la atención sanitaria y listas de espera (17,14%).

- La asistencia médica en general (14,29%).

- Las prestaciones complementarias y la financiación de prestaciones farmacéuticas.

- El servicio de transporte sanitario.

- La atención a colectivos con necesidades sanitarias especiales.

- La denegación de tratamientos de fertilidad.

- Salud pública.

- La atención en urgencias.

- Otras cuestiones, como el funcionamiento del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en acciones auxiliares (comunicaciones, información facilitada...).

11 Medio ambiente (69).

En esta materia, la gran mayoría de consultas realizadas se centró en la contaminación acústica, en particular, por los ruidos que padecen los ciudadanos y ciudadanas en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas (42,03%).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Actividades clasificadas.

- El tratamiento de residuos.
- La protección de la fauna y flora.
- El acceso a información ambiental.

12 Urbanismo (62).

En urbanismo, los ciudadanos y ciudadanas solicitaron información sobre:

- La intervención en la edificación y usos del suelo y edificaciones (licencias, autorizaciones administrativas, etcétera) (67,74% del total de las consultas sobre urbanismo).
- El régimen urbanístico del suelo, en especial, las valoraciones de parcelas y el deber de conservación que tienen los propietarios de terrenos y construcciones de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad.
- Las determinaciones del planeamiento urbanístico.
- La ejecución del planeamiento.

13 Tráfico y seguridad vial (59).

La mayoría de las consultas en esta materia se planteó sobre:

- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico (sanciones, multas, embargos...) (40,68%).
- La seguridad vial, como por ejemplo, el riesgo que supone el tránsito de camiones por la N-121A, que ya se planteó el 13 de marzo de 2019 en una consulta.
- La disconformidad con la normativa reguladora de los estacionamientos reservados para personas con discapacidad.

Cabe resaltar las consultas sobre:

- La disconformidad con la retirada por la grúa de los vehículos estacionados correctamente, pero sin tique habilitante para ello.
- Las largas esperas y colapsos en el servicio de inspección técnica de vehículos (ITV).
- La falta de autorización, tras la implantación del Plan de Amabilización del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, para acceder a plazas de garaje a través de calles de acceso restringido (2 consultas).
- La disconformidad con las funciones atribuidas al personal controlador de aparcamiento de zonas de estacionamiento limitado, al ser las propias de la Policía Municipal.

14 Seguridad ciudadana (47).

En seguridad ciudadana, más de la mitad de las consultas tuvieron como objeto algunas actuaciones policiales (51,06%).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Cuestiones de orden público.
- Juegos y espectáculos, como la referida al riesgo que entraña para los jóvenes la apertura de salones de juego en las proximidades de centros educativos.
- La Administración penitenciaria y el régimen de derechos de personas sometidas a la legislación penitenciaria.

- La tramitación del Documento Nacional de Identidad.

15 Servicios públicos (45).

En servicios públicos, las consultas versaron fundamentalmente sobre la deficiente prestación de servicios mínimos obligatorios y otros de interés general, tales como, la falta de suministro de gas natural e instalación de fibra óptica en todos los núcleos de población de la Cendea de Cizur, la integración de Etxauri en el área de prestación conjunta del servicio de taxi, la necesidad de reformar el gimnasio al aire libre del barrio de Iturrama de Pamplona-Iruña, o el servicio público de préstamo de bicicletas del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

16 Trabajo (42).

La mayoría de las consultas sobre trabajo se refirió fundamentalmente a:

- La suspensión, devolución y sanción de las prestaciones por desempleo.
- La disconformidad con la impartición de los cursos para personas en desempleo.
- Las ayudas al empleo, como las destinadas a la promoción del empleo autónomo.
- Aspectos relacionados con la relación contractual (altas y bajas de personal de la Seguridad Social, retribuciones...) y con la finalización de los contratos laborales (despidos improcedentes, pago de finiquitos...).

17 Extranjería (36).

En esta materia, destacaron las consultas sobre los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad y permisos de residencia, así como sobre la demora en la resolución de los expedientes de solicitud incoados.

18 Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (35).

La mayoría de las consultas realizadas sobre responsabilidad patrimonial (68,57%) derivó del funcionamiento de los servicios públicos, como, por ejemplo, los daños sufridos en accidentes en la vía pública o por la intervención policial, o como consecuencia de errores en el sistema informático utilizado por la Administración pública.

Por otro lado, el restante 31,43% versó sobre reclamaciones de responsabilidad patrimonial como consecuencia de una negligente atención sanitaria.

19 Transparencia. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana (21).

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que se amparan en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, o en la legislación estatal, así como en el derecho que asiste a la ciudadanía a acceder a la información que obre en poder de las Administraciones públicas de Navarra y a participar en la toma de decisiones sobre asuntos que incidan directa o indirectamente en el interés público.

Algunos ejemplos de las consultas realizadas en la presente materia son los siguientes:

- La falta de publicación en el Boletín Oficial de Navarra de una convocatoria de subvención.
- El acceso a una copia de la normativa reguladora del Servicio de Apoyo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- La falta de contestación a solicitudes de información pública o la denegación de acceso a la misma.

20 Deporte (18).

Las consultas en deporte versaron sobre:

- La utilización, adecuación y mantenimiento de instalaciones deportivas.
- La imposibilidad de tramitar fichas federativas a menores extranjeros no acompañados (MENAS).
- El derecho de las mujeres de acceder a equipos de fútbol masculinos.
- La cantidad económica reclamada y abonada por el cambio de una niña de club de baloncesto.
- Las molestias que ocasiona la celebración de una carrera de rally.

21 Agricultura y ganadería (17).

En agricultura, las consultas se formularon sobre:

- Los regadíos (41,18%), tales como la constitución de comunidades de regantes o la ejecución de obras de modificación del cauce del río.
- La denegación de ayudas de la PAC.
- La adjudicación de aprovechamientos comunales.
- La imposición de sanciones derivadas de hechos relacionados con la tenencia de unos caballos.

22 Elecciones (11).

En materia de elecciones, las consultas versaron sobre:

- La imposibilidad de votar por la existencia de errores en los datos que constan en el padrón.
- El voto por correo.
- La designación para el desempeño del cargo de vocal.
- La propaganda electoral.

23 Obras públicas (11).

Destacaron las consultas sobre la obligación de la Administración competente de ejecutar infraestructuras (45,45%), para, por ejemplo, la cubrición de un frontón, así como las consultas sobre la conservación y mantenimiento de las infraestructuras (45,45%), sobre todo en la limpieza de caminos y en la pavimentación de calles y carreteras.

También se efectuaron consultas en relación con la determinación del justiprecio de parcelas objeto de procesos de expropiación forzosa.

24 Protección de datos personales (11).

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que tienen por objeto cuestiones que se refieren a su derecho a la protección de datos de carácter personal en el ámbito de actuación de las Administraciones públicas.

Algunas de las consultas tuvieron como objeto:

- La solicitud de cancelación de antecedentes policiales.
- La publicación de fotografías de menores en la prensa sin consentimiento.
- La publicación de fotografías en redes sociales.
- La inclusión en bases de datos como en la central de información de riesgos del Banco de España (CIRBE).
- La recogida de basura mediante el sistema de chip personal.

- La colocación de cámaras de videovigilancia en lugares de trabajo.

- La publicación en el Boletín Oficial de Navarra de una lista resultante de un procedimiento de oposición, identificando el nombre, apellidos y número de DNI de las personas en ella incluidas.

25 Memoria histórica (9).

Entre las consultas atendidas en esta materia, se trató:

- La falta de acceso a documentación histórica para la elaboración de un trabajo de investigación sobre el periodo de 1935 a 1945 en Erroibar-Valle de Erro.

- La denegación de la colocación de un monolito en conmemoración de las personas fusiladas en la fosa de La Tejería en Monreal-Elo.

26 Funcionamiento de las entidades locales (6).

En este epígrafe se recogen aquellas consultas que versan sobre cuestiones procedimentales y el régimen jurídico de las entidades locales.

- La mayor parte de las consultas se refirió a:

- El empadronamiento.

- La denegación de la modificación de la fecha de celebración de las sesiones plenarias.

- Actuaciones concretas de funcionarios o autoridades.

27 Turismo (5).

Las consultas de turismo trataron sobre la normativa reguladora de viviendas de uso turístico en Pamplona-Iruña, la inadecuada atención recibida en un albergue, la rescisión anticipada de un contrato de concesión para la gestión de un hotel, o la prevalencia del contenido de un pliego de condiciones administrativas para la gestión turística de una localidad, con respecto a lo dispuesto en el contrato formalizado.

28 Euskera (4).

En la materia de euskera, las consultas versaron sobre:

- La colocación de un cartel únicamente en euskera en un parque de Barañáin-Barañain.

- La celebración de una reunión escolar oralmente en euskera en un centro del modelo D en Bera, con diapositivas en castellano.

- La excesiva valoración que se da al euskera para plazas de la Policía Foral.

- La remisión de un informe del arquitecto municipal del Ayuntamiento de Araitz redactado únicamente en euskera.

29 Bienes de las Administraciones públicas (3).

Se realizaron consultas relacionadas con la gestión que las Administraciones públicas llevan a cabo de los bienes de su titularidad, como, por ejemplo, el incremento de la cuota de alquiler de un local situado en las piscinas municipales.

30 Industria y desarrollo empresarial (3).

De las tres consultas atendidas en materia de industria y desarrollo empresarial, dos fueron planteadas por beneficiarios del programa "Becas Navarra" por la exigencia de reintegro de las cantidades percibidas, al no haber podido retornar a Navarra en un plazo de cinco años para desempeñar su carrera profesional, y una consulta se refirió a la disconformidad con la valoración otorgada para la adjudicación de una beca para la realización de prácticas en países extracomunitarios.

31 Contratos públicos (2).

En materia de contratación pública, las consultas se plantearon, principalmente, sobre la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de contratos públicos.

32 Energía (2).

Las consultas de energía trataron sobre la aprobación por una entidad local de normativa reguladora de placas solares.

33 Derecho Civil Foral de Navarra (1).

Con respecto al Derecho Civil Foral de Navarra, se formuló una consulta sobre la falta de aplicación de la Ley Foral 6/2000, de 3 de julio, para la igualdad jurídica de las parejas estables, a las parejas en las que solo uno de sus miembros tiene la vecindad civil navarra.

34 Cultura (1).

La consulta versó acerca de la posibilidad de heredar el premio honorífico que recibió su abuelo y que consta en el Libro de Honores de la Diputación Foral de Navarra.

35 Juventud (1).

La consulta se formuló por las dificultades para solicitar de manera telemática una subvención destinada a las asociaciones juveniles para el desarrollo de programas en el ámbito de la juventud y la adquisición de equipamiento, por no disponer de un certificado digital actualizado.

8.1.4. Consultas internas.

Además de las consultas mencionadas, se atendieron 634 consultas relacionadas con el funcionamiento de la institución (horario de la oficina de atención ciudadana, funciones de la institución...) y con la tramitación de los expedientes de queja (plazos de contestación y de resolución, consulta del estado del expediente, aportación de documentación...).

8.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL.

Durante el año 2018, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, a través de su titular o de sus asesores, mantuvo contacto con varias entidades representativas de intereses sociales y profesionales y con diversos colectivos de personas, bien de modo directo o a través de sus quejas.

Entre estas entidades o colectivos, cabe mencionar las siguientes:

Entidad / Colectivo	Expediente
Administrazioa Euskeraz Taldea.	Q19/47 y otras
Agrupación de vecinos afectados por ruidos en calle Herrerías, Bóveda, Mercadal y colindantes de Tudela	Q19/658
Asociación Convivir en lo Viejo - Alde Zaharrean Bizi	Q19/1027
Asociación Petra Maternidades Feministas	C19/2132
Asociación por el Deporte Formativo (ASDDEFOR)	Q19/1043
Asociación Gurelur-Fondo Navarro para la protección del medio natural	Q19/13 y otras
Asociación Juvenil Yoar	Q19/841
Asociación Navarra de Familias Numerosas	Q19/31

Entidad / Colectivo	Expediente
Asociación Navarra en Defensa de la Tierra- LURRA-Nafarroa	Q19/158 y otras
Asociación de Personas con Discapacidad de Corella (ADISCO)	Q19/512
Asociación PICA-Asociación motoristas para la protección de la infancia contra el abuso	G18/52
Asociación Profesional Justicial Guardia Civil en Navarra- JUCIL Navarra	Q19/567
Asociación Pro Parque Ripa Sur de Beloso	Q18/905
Asociación Teileriako Ahaztuak	Q19/332
Asociación de usuarias y usuarios de homeopatía Similia Nafarroa - Navarra	Q19/5
Asociación de Vecinos Mendialdea – Auzko Elkartea	Q19/987
Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF)	Q19/177
Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra	Q18/837
Comité de empresa de TCC (Transports Ciutat Comtal)	Q19/677
Comunidad de Vecinos Plaza Elobide ,1-12 Entremutilvas	Q19/991
Comunidad de Vecinos C/Mayor 44 Pamplona	Q19/994
Comunidad Propietarios Avda. la Estación, 9,11,13,15 -Los Balcones- de Cintruénigo	Q19/998
Comunidad Vecinos C/Chapitela 8-10 de Pamplona	Q19/962
Eusko Bazterra – Ahaztuak 1936-1977	Q19/583
Federación de asociaciones gitanas de Navarra	Q19/815
FACUA Consumidores en Acción.	Q19/664 y otras
Fundación Behatokia–Observatorio de derechos lingüísticos	G19/20
Grupo de cuidadores del Centro San José	Q19/373
Grupo de padres y madres del Colegio Público San Juan de la Cadena	Q19/528
Grupo de padres y madres afectados por el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiares	
Grupo Independiente de Madres de Navarra “Que nos quiten lo bailao pero no lo tributao”	Q18/779
Grupo de vecinos de la calle Concejo de Olaz de Pamplona	Q19/493
Médicos del Mundo	Q19/553
Plataforma Derechos y Salud Mental	G19/30
Plataforma EESTO – Enfermeras especialistas sin título oficial	Q19/216
Plataforma papeles y derechos Denontzaz	Q19/553
Plataforma Navarra de Mujeres por la Abolición de la Prostitución	C19/2132
Profesorado de Pedagogía Terapéutica en los Centros integrados de FP de Navarra	Q19/388
Sindicato AFAPNA	Q19/11 y otras
Sindicato CCOO	Q19/684
Sindicato CSIF Navarra-Central sindical independiente de funcionarios	Q19/177
Sindicato ELA	Q19/243
Sindicato LAB	Q19/182
Sindicato Médico de Navarra	Q19/465
Sindicato Personal Administrativo de Administraciones Públicas (SPA)	Q19/675 y otras

Entidad / Colectivo	Expediente
Sindicato de Técnicos de Enfermería de Navarra	Q19/255
Sindicato STEILAS	Q19/316
Sindicato Unificado de Policía en Navarra (SUP)	Q19/429
Sociedad Cooperativa San Andrés de Adiós	Q19/263
Sociedad Corralizas y Electra de Artajona	Q19/382
SOS Racismo-SOS Arrazakeria Nafarroa	Q19/553

capitulo 9

participación del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo de Transparencia de Navarra

La Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, define el Consejo de Transparencia de Navarra como un órgano independiente de control en materia de transparencia en la Comunidad Foral de Navarra, con la misión de velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y de garantizar el derecho de acceso a la información pública.

El artículo 65 de esta ley foral establece la composición del Consejo, siendo uno de sus miembros un representante del Defensor del Pueblo de Navarra.

En 2019, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en diez sesiones del Consejo. En todas ellas ha acudido el titular de la institución.

Las sesiones del Consejo de Transparencia de Navarra en las que ha participado el Defensor del Pueblo de Navarra han sido las celebradas en las siguientes fechas:

- Sesión ordinaria de 28 de enero de 2019.
- Sesión ordinaria de 25 de febrero de 2019.
- Sesión ordinaria de 11 de marzo de 2019.
- Sesión ordinaria de 29 de abril de 2019.
- Sesión ordinaria de 3 de junio de 2019.
- Sesión ordinaria de 3 de julio de 2019.
- Sesión ordinaria de 2 de septiembre de 2019.
- Sesión ordinaria de 10 de octubre 2019.
- Sesión ordinaria de 18 de noviembre de 2019.
- Sesión ordinaria de 16 de diciembre de 2019.

El Defensor del Pueblo de Navarra ha sido, además, ponente en los siguientes acuerdos adoptados por el Consejo de Transparencia de Navarra en 2019:

- Acuerdo AR 12/2019, de 25 de febrero de 2019, por el que se resuelve una reclamación formulada ante la falta de contestación del Concejo de Ororbia a una solicitud de un ciudadano de entrega de los presupuestos del año 2018, y se declara la finalización del procedimiento al haberle entregado el concejo los presupuestos al solicitante.

- Acuerdo AR 18/2019, de 29 de abril de 2019, por el que se resuelve la reclamación formulada por la falta de respuesta de la Dirección General de Justicia del Gobierno de Navarra a tres solicitudes del sindicato Comisiones Obreras sobre determinadas cuestiones en materia de personal, y se inadmite dicha reclamación en lo que se refiere a una de las solicitudes y se desestima en lo referido a las otras dos.

- Acuerdo AR 22/2019, de 3 de junio de 2019, por el que resuelve y se desestima una reclamación formulada por un ciudadano ante del Ayuntamiento de Olite-Erriberri por la imposibilidad de dar acceso a los libros municipales de entradas de antes del año 1982, al no haberse podido localizar.

- Acuerdo AR 27/2019, de 3 de julio de 2019, por el que se resuelve y estima una reclamación por la falta de respuesta de la Mancomunidad de Montejurra a una solicitud de la Asociación Na-

varra de Empresas de Comunicación, sobre diferentes campañas de publicidad y comunicación desarrolladas por dicha entidad local, así como sobre la inserción publicitaria contratada por esta en medios y soportes editoriales.

- Acuerdo AR 36/2019, de 16 de diciembre de 2019, por el que se resuelve y estima una reclamación por la falta de contestación del Ayuntamiento del Valle de Aranguren a una petición de un ciudadano, de acceso a un acta del pleno municipal en el que se tomó el acuerdo de aprobación provisional del planeamiento general municipal del Valle de Aranguren y de obtención de una copia íntegra de la tramitación del plan de participación ciudadana.

anexo

liquidación del presupuesto de la institución correspondiente a 2019

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, al definir el contenido del informe anual a presentar al Parlamento de Navarra, en su artículo 37.3, dispone que "el informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la institución en el período que corresponda".

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2019, cabe destacar lo siguiente:

- Los créditos iniciales ascendieron a 789.490 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2018 al ejercicio 2019.
- Las obligaciones reconocidas netas han sido 735.894,28 euros, lo que supone un grado de ejecución del 93,21% respecto del presupuesto consolidado.
- Los derechos reconocidos netos durante 2019 fueron 788.992 euros, lo que supone un grado de realización del 99,94%.
- De las magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que arroja un superávit de 53.097,72 euros.
- Las obligaciones reconocidas netas durante el ejercicio 2019, clasificadas por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), son las siguientes:

Tipo de operación	Créditos definitivos	Obligaciones reconocidas	% Ejecución
Operaciones corrientes	771.190,00	724.360,96	93,93%
Operaciones de capital	18.300,00	11.533,32	63,02%
TOTALES	**789.490,00**	**735.894,28**	**93,21%**

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 93,93%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 63,02%.

A continuación, se presentan, detallados por capítulos, el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

A Estado de gastos

Se presentan, relacionadas por capítulos económicos de gastos, las previsiones presupuestarias, las obligaciones reconocidas netas y el porcentaje de ejecución correspondientes al ejercicio 2019:

CAPÍTULOS	PREVISIONES	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	EJECUCIÓN %
1 Gastos de personal	552.890,00	552.311,99	99,90%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	178.600,00	135.788,97	76,03%
4 Transferencias corrientes	39.700,00	36.260,00	91,34%
6 Inversiones reales	18.000,00	11.533,32	64,07%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
Total	**789.490,00**	**735.894,28**	**93,21%**

B Estado de ingresos

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos pone de manifiesto que estos proceden de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral de Navarra, ya que representan el 100% del total de los ingresos del ejercicio.

CAPÍTULOS	PREVISIONES	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	EJECUCIÓN %
3 Tasas y otros ingresos	100,00	0,00	0,00%
4 Transferencias corrientes	770.992,00	770.992,00	100,00%
5 Ingresos patrimoniales	98,00	0,00	0,00%
7 Transferencias de capital	18.000,00	18.000,00	100,00%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
Total	**789.490,00**	**788.992,00**	**99,94%**

Pamplona-Iruña, 13 de marzo de 2020

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

INFORME ANUAL

DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

Emilio Arrieta, 12 - 31002 Pamplona