



BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VIII Legislatura

Pamplona, 20 de enero de 2012

NÚM. 8

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

- Informe sobre el grado de cumplimiento por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de los plazos en las revisiones médicas marcados por los distintos profesionales en las distintas especialidades, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (Pág. 2).
- Informe especial sobre la relación institucional entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Defensor del Pueblo de España, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (Pág. 13).

**Serie G:
INFORMES, CONVOCATORIAS E INFORMACIÓN PARLAMENTARIA**

Informe sobre el grado de cumplimiento por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de los plazos en las revisiones médicas marcados por los distintos profesionales en las distintas especialidades, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra

En sesión celebrada el día 16 de enero de 2012, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Darse por enterada del informe sobre el grado de cumplimiento por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de los plazos en las revisiones médicas marcados por los distintos profesionales en las distintas especialidades, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra.

2.º Ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

3.º Disponer que la exposición del mencionado informe se celebre en una próxima sesión de la Comisión de Régimen Foral.

Pamplona, 16 de enero de 2012

El Presidente: Alberto Catalán Higuera

Informe sobre el grado de cumplimiento por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de los plazos en las revisiones médicas marcados por los distintos profesionales en las distintas especialidades, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra

ÍNDICE

- I. Introducción (Pág. 2).
- II. Informe emitido por el Departamento de Salud (Pág. 3).
- III. Marco legal aplicable (Pág. 7).

1. Legislación estatal (Pág. 7).

2. Legislación foral (Pág. 7).

IV. La aplicación de los principios de igualdad y de equidad a las consultas de revisión (Pág. 8).

V. Análisis del régimen de las consultas de revisión a la luz de los principios de igualdad y de equidad, así como de los tiempos máximos de espera que exige una asistencia sanitaria de calidad (Pág. 9).

VI. Conclusiones extraíbles del marco legal reseñado (Pág. 11).

VII. Propuestas (Pág. 11).

I. INTRODUCCIÓN.

En sesión celebrada el 6 de septiembre de 2011, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe sobre los incumplimientos por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de los plazos en las revisiones médicas marcados por los distintos profesionales en las distintas especialidades.

El acuerdo responde a una solicitud del grupo parlamentario Nafarroa Bai. En el texto de esta solicitud se hace referencia a que la Consejera de Salud del anterior Gobierno de Navarra, respondiendo a una pregunta parlamentaria en la Comisión de Salud de 26 de octubre de 2010, sobre el incumplimiento de plazos en las revisiones médicas, había afirmado que “la media de la previsión es de 32 días y que se gestiona lo mismo que las primeras visitas,” pero que dicho grupo parlamentario tiene constancia de que en la realidad esto no es así.

Atendiendo a esta petición, se ha elaborado el presente informe en el que, de modo sistemático, se describe, en primer lugar, el contenido del

informe elaborado por el Departamento de Salud a solicitud de esta institución; en segundo lugar, se identifica y describe el marco legal estatal y foral que regula los tiempos máximos de espera para recibir asistencia sanitaria, el funcionamiento de las listas de espera, y las garantías de los pacientes en espera; en tercer lugar, se analiza la aplicación a las consultas de revisión de los principios de igualdad y de equidad que, conforme a la legislación foral, presiden la organización asistencial del sistema sanitario navarro y sustentan los derechos y deberes de las personas en materia de salud; en cuarto lugar, se aborda un análisis del régimen actualmente vigente para las consultas de revisión, a la luz de los principios de igualdad y de equidad y de los tiempos máximos de espera que exige una asistencia sanitaria de calidad; termina el informe exponiendo unas conclusiones y las correspondientes propuestas.

II. INFORME EMITIDO POR EL DEPARTAMENTO DE SALUD.

Con el fin de poder elaborar el informe solicitado por el Parlamento de Navarra acerca de los posibles incumplimientos por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de los plazos en las revisiones médicas marcados por los distintos profesionales en las distintas especialidades, se solicitó al Departamento de Salud que, en el plazo de un mes, remitiera a esta institución un informe sobre todo lo relacionado con las revisiones médicas en todas las especialidades, tanto en consulta externa como hospitalaria, y, en particular, los plazos establecidos o previstos para las mismas en normas o en los protocolos médicos de las distintas especialidades, así como en los programas de carácter preventivo que tenga instaurados el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Con fecha de 4 de noviembre de 2011, se recibió en la institución el informe elaborado por el Departamento de Salud, que es del siguiente tenor literal:

“La Consejera de Salud que suscribe, en relación al expte. IP02-11, le envía el siguiente informe sobre la situación de las listas de espera para revisiones en Asistencia Especializada y Salud Mental en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

Para poder valorar la situación de las esperas en las revisiones y su evolución, hemos tomado dos fechas como referencia, una a 31 de diciembre del 2010, y la fecha de 30 de septiembre del presente año, lo que nos permitirá observar la evolución de las mismas en los últimos meses.

Como se puede apreciar en el anexo al presente informe, hemos separado las esperas de cada uno de los hospitales de la Red, Complejo Hospitalario de Navarra (excepto Clínica Ubarmin), Clínica Ubarmin, Hospital Reina Sofía de Tudela y Hospital García Orcoyen de Estella, y después la espera del conjunto de la Red hospitalaria de Navarra.

Hacemos mención expresa al número de pacientes esperando para revisiones y lo que es más importante, a la espera media prospectiva, que son los días previstos que tendrán que esperar los pacientes pendientes de revisión.

Así mismo, se diferencian tres tipos de revisiones, que por su distinta importancia desde el punto de vista clínico, tienen diferentes esperas, las revisiones normales, las revisiones de entrega de resultados de primeras consultas y las revisiones preferentes, que puedan solicitarse desde Atención Primaria o desde las propias especialidades, y en una columna el acumulado total de las tres modalidades

Con respecto al derecho de garantías para los pacientes en espera pendiente de revisión, no existe al respecto ningún tipo de normativa ni reglamentación donde quede contemplado este compromiso de la Administración Sanitaria.

La Ley Foral de Garantías de espera en Atención Especializada queda circunscrita exclusivamente al ámbito de Primeras Consultas y de las Intervenciones Quirúrgicas.

Por otra parte, en relación con la presencia de protocolos médicos o guías de práctica médica en las distintas especialidades, donde se recojan criterios en la priorización de consultas sucesivas, no existen como tal, dado que, en este sentido, debemos tener presente que las revisiones y la priorización de las mismas es una decisión de carácter exclusivamente clínico unido principalmente a la situación que con respecto a cada enfermedad, se encuentre un determinado paciente, mas que a una norma escrita limitante de la variabilidad de la práctica clínica.

No obstante, es en el tratamiento de las patologías oncológicas, más concretamente en el seguimiento de cáncer de mama y cáncer ginecológico, donde los respectivos Comités de Tumores en los que se encuentran representadas todas las especialidades encargadas del diagnóstico y tratamiento de los procesos oncológicos, se establecen criterios de funcionamiento en relación a la periodicidad de las revisiones y qué especialidad debe llevarla a cabo.

Así mismo, existe documentación donde se recogen modelos de circuitos para la atención de pacientes con patología oncológica de mama así como de puesta en marcha de protocolos de auto-cita orientados al trabajo de gestión y planificación de las agendas de consultas de revisiones, y a facilitar la accesibilidad a los pacientes afectados de procesos oncológicos de mama, sin estar vinculados en ningún aspecto al establecimiento de Guías de Práctica Clínica que supongan una unificación de criterios clínicos en la atención de estos procesos.

Por otra parte, y con un planteamiento de carácter general, existe una Resolución de la Gerencia del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea del año 2006, donde se recogen las “Normas de Programación y Funcionamiento de las Consultas Especializadas en el Área de Pamplona”, para su aplicación en la organización y funcionamiento de las actividades de Consultas Ambulatorias Especializadas, y que afectan a todas las partes implicadas, en concreto, Atención Primaria, Asistencia Especializada y la Sección de Admisión de la Subdirección de Coordinación de Asistencia

Ambulatoria, con el objetivo de protocolizar unas reglas de funcionamiento en cuanto a la derivación de pacientes y planificación de la actividad en las consultas especializadas, tanto en la modalidad de primeras consultas como en revisiones.

ACLARACIONES TÉCNICAS

1- El indicador de las esperas medias, hace referencia a los días naturales que esperan los pacientes, por encima de la fecha inicialmente prevista para la consulta de revisión.

2- La modalidad de “sucesivas de resultados” es aquella consulta destinada a la confirmación diagnóstica tras la valoración de las distintas pruebas complementarias indicadas en una consulta previa, ya sea primera o sucesiva.

3- La “revisión preferente” es aquella que atendiendo a las circunstancias clínicas de los pacientes y a petición expresa de los facultativos especialistas o de atención primaria debe ser vista de forma prioritaria.

Se adjunta documento en formato PDF con la información numérica.”

LISTA DE ESPERA CONSULTAS SUCESIVAS A 31 12 2010

	SUCESIVAS TOTAL Nº PERSONAS ESPERA MEDIA	SUCESIVAS NORMALES Nº PERSONAS ESPERA MEDIA	SUCESIVAS RESULTADOS Nº PERSONAS ESPERA MEDIA	SUCESIVAS PREFERENTES Nº PERSONAS ESPERA MEDIA
CHN HOSPITAL DE NAVARRA	29139	24772	2878	1489
CHN H. VIRGEN DEL CAMINO	31722	27331	2521	1808
CHN CLINICA UBARMIN	6328	5724	318	286
CHN	67189	57827	5717	3583
HOSPITAL REINA SOFIA	13732	7768	1807	4090
HOSPITAL DE ESTELLA	13281	12803	364	87
RED ASISTENCIA ESPECIALIZADA	94202	78398	7888	7760
CENTROS DE SALUD MENTAL	1289	705		555
				18

*ESPERA MEDIA: TIEMPO MEDIO EN DIAS NATURALES QUE ESPERAN LOS PACIENTES A PARTIR DE LA FECHA INICIALMENTE PREVISTA PARA LA CONSULTA DE REVISION

*EN LA RED DE ASISTENCIA ESPECIALIZADA LA INFORMACION CORRESPONDIENTE A CONSULTAS SUCESIVAS TOTALES INCLUYE 156 CONSULTAS SUCESIVAS EXTRAS

*EN LOS CENTROS DE SALUD MENTAL LA INFORMACION CORRESPONDIENTE A CONSULTAS SUCESIVAS TOTALES INCLUYE 29 CONSULTAS SUCESIVAS EXTRAS

LISTA DE ESPERA CONSULTAS SUCESIVAS A 30 09 2011

	SUCESIVAS TOTAL		SUCESIVAS NORMALES		SUCESIVAS RESULTADOS		SUCESIVAS PREFERENTES	
	Nº PERSONAS	ESPERA MEDIA	Nº PERSONAS	ESPERA MEDIA	Nº PERSONAS	ESPERA MEDIA	Nº PERSONAS	ESPERA MEDIA
CHN HOSPITAL DE NAVARRA	33173	134	28402	411	2875	56	1895	53
CHN H. VIRGEN DEL CAMINO	34985	132	30343	500	2826	48	1705	39
CHN CLINICA UBARMIN	7126	203	6489	189	411	23	226	23
CHN	75284	140	65234	430	6112	50	3826	45
HOSPITAL REINA SOFIA	14667	98	8021	415	828	40	5755	87
HOSPITAL DE ESTELLA	10877	187	10363	418	382	26	105	51
RED ASISTENCIA ESPECIALIZADA	100828	139	83618	427	7322	48	9686	70
CENTROS DE SALUD MENTAL	3405	68	2344	43			983	25

*ESPERA MEDIA: TIEMPO MEDIO EN DIAS NATURALES QUE ESPERAN LOS PACIENTES A PARTIR DE LA FECHA INICIALMENTE PREVISTA PARA LA CONSULTA DE REVISION

*EN LA RED DE ASISTENCIA ESPECIALIZADA LA INFORMACION CORRESPONDIENTE A CONSULTAS SUCESIVAS TOTALES INCLUYE 202 CONSULTAS SUCESIVAS EXTRAS

*EN LOS CENTROS DE SALUD MENTAL LA INFORMACION CORRESPONDIENTE A CONSULTAS SUCESIVAS TOTALES INCLUYE 78 CONSULTAS SUCESIVAS EXTRAS

III. MARCO LEGAL APLICABLE.

1. LEGISLACIÓN ESTATAL.

La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, en su artículo 4 establece los derechos de los ciudadanos en el conjunto del Sistema Nacional de Salud, y, en el apartado b) de dicho artículo, proclama el derecho de los ciudadanos a recibir asistencia sanitaria en su Comunidad Autónoma de residencia en un tiempo máximo, en los términos previstos en el artículo 25 de la Ley.

Dicho artículo 25 dispone que “en el seno del Consejo Interterritorial se acordarán los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones del Sistema Nacional de Salud, que se aprobarán mediante Real Decreto. Las Comunidades Autónomas definirán los tiempos máximos de acceso a su cartera de servicios dentro de dicho marco.”

Pues bien, mediante el Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, se han establecido los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud. Sin embargo, estos criterios marco están referidos exclusivamente a determinadas intervenciones quirúrgicas. Los tiempos máximos de acceso que se garantizan a los usuarios del Sistema Nacional de Salud por este Real Decreto son de 180 días naturales para cirugía cardíaca valvular, cirugía cardíaca coronaria, cataratas, prótesis de cadera y de rodilla.

2. LEGISLACIÓN FORAL.

A. La Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Espera en Atención Especializada.

El artículo 3, en su apartado 1, de esta Ley Foral dispone que, en las consultas de atención especializada, se garantiza un plazo máximo de treinta días hábiles desde la solicitud del facultativo, y en las preferentes, un plazo máximo de diez días hábiles desde la solicitud del facultativo.

Y el mismo artículo, en su apartado 4, establece que, en consultas externas programadas, se garantizan las consultas de asistencia especializada que no tengan la consideración de revisiones, siempre que la espera para la revisión no implique un empeoramiento para la salud del paciente. Añade este precepto que se entiende por “revisión” la efectuada a un paciente para el seguimiento de una entidad patológica determinada y en la misma especialidad.

El artículo 5 regula el sistema de garantías, determinando que, en el caso de que se superen los tiempos de espera fijados en el artículo 3 de la Ley Foral, el paciente podrá requerir del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea una atención sanitaria preferente y prioritaria, quedando obligado, a requerimiento del paciente, a dar respuesta inmediata de atención sanitaria, en cualquiera de los centros sanitarios de la red pública del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea o, en su defecto y de manera subsidiaria, en centros concertados con el sistema sanitario público.

El artículo 7 regula, a su vez, el sistema de información, disponiendo que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea facilitará información mensual, a través de la página Web del Gobierno de Navarra y otros medios oficiales de comunicación a los que tienen acceso todos los ciudadanos, sobre el número de pacientes y la espera media para los distintos procedimientos quirúrgicos, consultas externas y pruebas diagnósticas, en cada uno de los centros y servicios del sistema sanitario público navarro.

Finalmente, el artículo 8 crea el “Registro de pacientes en listas de espera de Navarra”, adscrito al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en el que se han de inscribir todos los pacientes que soliciten una atención especializada de carácter programado y no urgente, siendo imprescindible la inclusión del paciente en este Registro para poder ser beneficiario de las garantías establecidas.

B. El Decreto Foral 21/2010, de 26 de abril, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Espera en Atención Especializada.

En lo que aquí interesa, conviene destacar que el artículo 2.3.b) de este Decreto Foral, reiterando lo dicho en el artículo 3.4 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, establece que quedan excluidas del ámbito de aplicación del Decreto Foral las consultas externas programadas que tengan la consideración de revisión, siempre que la espera para la revisión no implique un empeoramiento para la salud del paciente.

C. 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.

A los efectos de una adecuada interpretación y aplicación de los plazos máximos de espera para recibir asistencia sanitaria establecidos en la normativa foral reseñada, con el objeto de hacer efectivo el derecho a recibir la asistencia sanitaria indicada, conviene tener presentes los siguientes preceptos de esta Ley Foral:

Artículo 5. Derechos generales en el ámbito de la asistencia sanitaria.

(...)

2. A acceder y obtener las prestaciones sanitarias que correspondan, en las condiciones legalmente establecidas, a fin de proteger, conservar o restablecer el estado de salud.

(...)

10. A recibir la asistencia sanitaria en un plazo máximo definido y a que se le aplique un sistema de garantía en caso de demora.

Artículo 13. Derecho de acceso a la atención sanitaria en un tiempo máximo de demora.

En el sistema sanitario de Navarra, toda persona tiene derecho a recibir la atención sanitaria en un tiempo adecuado y a la garantía de los plazos máximos de respuesta previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Espera en Atención Especializada, y en sus normas de desarrollo.

Artículo 18. Derecho a la asistencia sanitaria de calidad humana y científica.

(...)

3. Se garantizará a las personas ingresadas el derecho a la planificación del alta, de forma que en el caso de requerir cuidados con posterioridad al alta, se garanticen estos cuidados.

Artículo 25. Personas con enfermedades crónicas.

La administración sanitaria impulsará acciones y medidas específicas destinadas a los pacientes crónicos que procuren la necesaria coordinación entre los distintos niveles asistenciales y la debida continuidad en los cuidados que requieren las personas que padecen enfermedades crónicas.

Artículo 40. Información sobre listas de espera.

1. La administración sanitaria facilitará, mensualmente, información veraz, a través de la página web del Gobierno de Navarra y otros medios oficiales de comunicación a los que tienen acceso todos los ciudadanos, sobre el número de pacientes y la espera media para los distintos procedimientos quirúrgicos, consultas externas y pruebas diagnósticas, en cada uno de los centros y servicios del sistema sanitario público de Navarra.

2. La administración sanitaria facilitará información individualizada, a petición del paciente o usuario, sobre los tiempos de espera para recibir la asistencia sanitaria, así como sobre los sistemas de garantías en el caso de que se superen

los tiempos de espera máximos fijados normativamente.

IV. LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y DE EQUIDAD A LAS CONSULTAS DE REVISIÓN.

Señala el artículo 23 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, que todos los usuarios del Sistema Nacional de Salud tienen acceso a las prestaciones sanitarias establecidas en la Cartera de Servicios Sanitarios Comunes en condiciones de igualdad efectiva.

Por su parte, el artículo 4, apartado c), de la Ley Foral 10/1990, de 23 de noviembre, de Salud, dispone que las actuaciones y los servicios sanitarios se ajustarán a los principios de equidad en los niveles asistenciales y de igualdad en las condiciones de acceso al sistema sanitario para todos los ciudadanos.

A su vez, la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, en su artículo 3.1 sienta, entre otros, como principio general sobre el que se sustentan los derechos y deberes de las personas en materia de salud, el de "la equidad en el acceso al conjunto de los servicios y profesionales sanitarios disponibles, así como a recibir la asistencia sanitaria y los cuidados a su estado de salud sin que pueda producirse discriminación alguna por su situación personal" y el de "la calidad y seguridad de los servicios y prestaciones sanitarias". En el artículo 5 enuncia los derechos de los pacientes en el ámbito de la asistencia sanitaria, y entre ellos, enumera el derecho a una atención sanitaria integral y continuada entre los distintos niveles asistenciales, que se garantiza en condiciones de igualdad efectiva.

Los principios de igualdad y de equidad son, pues, fundamento y basamento de la organización de las consultas de revisión, por cuanto las revisiones médicas constituyen una categoría o modalidad del nivel de atención sanitaria especializada.

La igualdad, como valor superior de nuestro ordenamiento jurídico, se traduce, no solo en la igualdad de carácter formal reflejada en el artículo 14 de la Constitución, sino también en la igualdad sustantiva o material recogida en el artículo 9.2 de la norma fundamental, que obliga a los poderes públicos a promover las condiciones para que la igualdad de los ciudadanos sea real y efectiva. Y en el ámbito sanitario esa igualdad se concreta en

no sufrir un trato desigual no justificado con respecto a otros usuarios de los servicios sanitarios.

El principio jurídico de equidad ha sido incorporado a la mayoría de la legislación reguladora de los servicios y prestaciones sociales, y se ha incorporado expresamente con la concreta finalidad de servir de impulso, de acicate, a las Administraciones prestadoras de dichos servicios para que se planteen aquellos objetivos que deben alcanzarse para avanzar en la construcción de una sociedad más justa, más equitativa, desarrollando los programas y actuaciones pertinentes. El concepto de equidad aplicado a la salud exige que los recursos sanitarios se distribuyan entre los grupos de población, de tal forma que se minimicen las diferencias en los estados de salud, asegurando estándares similares para todos, así como la misma calidad de la atención sanitaria.

Por tanto, el sistema sanitario público de Navarra está presidido e informado por el principio de igualdad efectiva en las condiciones de acceso y utilización de los servicios sanitarios, y por el principio de equidad en los niveles asistenciales, principios que en la práctica se traducen en garantizar una calidad similar de la asistencia sanitaria para todos los pacientes, sean de primera consulta o sean de revisión, siendo los tiempos de espera para recibir la asistencia debida una de los principales parámetros o indicadores para medir la calidad de un servicio sanitario.

Y ello es así porque la salud es uno de los condicionantes más importantes de la vida humana y, por ende, es objeto de una atención prioritaria por parte de los poderes públicos, lo que justifica la creación y mantenimiento de un sistema sanitario público de carácter universal y gratuito. Y la equidad en la realización y distribución de la salud, esto es, en la consecución de los mejores niveles posibles de salud para el conjunto de los ciudadanos sin distinción alguna entre ellos, ha sido incorporada a nuestro ordenamiento jurídico conformando un concepto amplio de justicia social.

En suma, conforme a estos parámetros, la igualdad efectiva y la equidad en el acceso y utilización de los servicios sanitarios requieren una adecuada ordenación jurídica y una suficiente y eficiente organización y dotación de los servicios sanitarios, de manera que no solo se garantice el mero acceso físico, sino también una utilización de los servicios sanitarios en las debidas condiciones de calidad asistencial, y la calidad exigible pasa necesariamente por garantizar unos tiempos máximos de espera para recibir asistencia. Así se cumplen ambos principios de igualdad y equidad,

que presiden la organización y las prestaciones del sistema sanitario de Navarra, y sustentan los derechos y deberes de los pacientes en materia de salud.

V. ANÁLISIS DEL RÉGIMEN DE LAS CONSULTAS DE REVISIÓN A LA LUZ DE LOS PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y DE EQUIDAD, ASÍ COMO DE LOS TIEMPOS MÁXIMOS DE ESPERA QUE EXIGE UNA ASISTENCIA SANITARIA DE CALIDAD.

Como se ha dicho, este informe se centra en posible retraso en dar una prestación sanitaria, concretamente, el retraso en realizar las revisiones médicas individuales en las distintas especialidades y por los distintos profesionales, sobre la fecha inicialmente prevista.

Según el informe emitido por el Departamento de Salud, el tiempo medio en días naturales que esperan los pacientes a partir de la fecha inicialmente prevista para la consulta de revisión, es el siguiente:

Año 2010:

Asistencia especializada:

Sucesivas total:	138 días
Sucesivas normales:	323 días
Sucesivas resultados:	179 días
Sucesivas preferentes:	59 días

Salud mental:

Sucesivas total:	104 días
Sucesivas normales:	28 días
Sucesivas preferentes:	18 días

Año 2011

Asistencia especializada:

Sucesivas total:	139 días
Sucesivas normales:	427 días
Sucesivas resultados:	48 días
Sucesivas preferentes:	70 días

Salud mental:

Sucesivas total:	68 días
Sucesivas normales:	43 días
Sucesivas preferentes:	125 días

Como puede observarse, los retrasos en las revisiones médicas son más acusados en las revisiones normales y descienden en el caso de las

revisiones de entrega de resultados de primeras consultas y en las revisiones preferentes.

También se observa, de los datos facilitados por el Departamento de Salud, que las listas de espera para revisiones médicas varían, dentro de las tres tipologías de revisiones, según el centro hospitalario de que se trate.

La constatación de estos retrasos sobre la fecha inicialmente prevista para las consultas de revisión, nos remite al problema que tiene la sanidad pública de inadecuación de medios materiales y humanos a las necesidades de los pacientes, lo que genera listas de espera en la calidad asistencial, que particularmente las sufre el paciente, pues el mero retraso en la resolución de un problema de salud, o el desconocimiento del diagnóstico definitivo, o el control de la evolución de la enfermedad, aunque sea de una enfermedad menos grave, son perjudiciales en sí mismos, y ocasionan al paciente ansiedad y sensación de desamparo, que afectan a su calidad de vida, pudiendo provocar, además, un aumento en la percepción de los síntomas y amenazas de la enfermedad.

Por ello, las Administraciones Públicas están obligadas a poner los medios necesarios para adecuar la oferta de servicios sanitarios y la demanda de asistencia, siendo necesario resaltar en este aspecto que las medidas organizativas son sumamente importantes, pues muchas veces los retrasos en la atención médica se producen por aspectos tales como la falta de agilidad del propio sistema, imprevisiones, descoordinación, organizaciones obsoletas, en suma, por una posible falta de eficiencia.

Como hemos comprobado, en nuestro ordenamiento jurídico no existe una norma que regule suficientemente las listas de espera en el ámbito de las consultas de revisión. La atención oncológica tampoco es una excepción, ya que la Orden Foral 61/2003, de 15 de mayo, por la que se reordena el Programa de Prevención de Cáncer de Mama, que también incluye un programa para el tratamiento y seguimiento de las patologías detectadas, en su artículo 5 únicamente concreta el plazo máximo de 28 días desde la confirmación diagnóstica para dar inicio al tratamiento médico-quirúrgico, remitiéndose en el resto de casos a lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley Foral 12/1999, de 6 de abril, reguladora del programa de evaluación y actuación sobre las listas de espera referente al cumplimiento de plazos máximos de asistencia (hoy, la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Espera en Atención Especializada).

Así como los pacientes de primeras consultas de atención especializada se inscriben en el "Registro de pacientes en lista de espera" que existe oficialmente, no ocurre lo mismo con los pacientes en espera de consulta de revisión, pues ya nos consta que no les es de aplicación la normativa foral sobre tiempos máximos de espera en la que se crea ese Registro. No obstante, aunque nada indica el informe del Departamento de Salud sobre el sistema de control de estos pacientes en espera para revisión, es de suponer que los centros sanitarios dispondrán de algún tipo de registro de estos pacientes a efectos de los controles pertinentes, de confeccionar listas de espera por especialidades y patologías, de fijar prioridades, etcétera.

En cualquier caso, partiendo de que cada paciente requiere una respuesta más o menos inmediata en función de la prioridad de su patología, apreciamos que los posibles retrasos sobre la fecha inicialmente prevista para la consulta de revisión que actualmente estarían padeciendo los pacientes, suponen una suspensión a la obtención de la prestación sanitaria requerida, y, por ende, una causa suspensiva del derecho a la asistencia sanitaria y del derecho constitucional a la protección de la salud, amén de un alejamiento de los principios de igualdad y equidad que preside la organización sanitaria, ya que carece de justificación suficiente el trato desigual, normativo y fáctico, que están recibiendo los pacientes en revisión sobre los pacientes en primera consulta, particularmente, los pacientes en revisión para los que la espera suponga un empeoramiento en su estado de salud.

No cabe duda de que el paciente, en un sistema sanitario público presidido por los principios de universalidad y gratuidad, pero con medios limitados, ha de soportar determinadas demoras para acceder a las prestaciones sanitarias no urgentes, siendo la espera consustancial a un servicio público sanitario. Pero, aun aceptado lo anterior por inevitable en razón de las limitaciones inherentes a cualquier servicio público, no son aceptables demoras si los plazos superan unos límites tolerables tanto desde la óptica clínica como de la personal. Una cosa es esperar quince días o un mes sobre la fecha inicialmente prevista para ser observado en revisión por un médico especialista, y otra es quedar incluido en una "lista de espera", al parecer no formalizada, que afecta a cientos de pacientes sujetos a unas demoras de meses (hasta 427 días en las consultas sucesivas normales en el año 2011), recayendo las consecuencias de la demora directamente sobre los propios pacientes incursos en una dinámica asistencial sin determinación orientativa o aproximada de los tiempos de espera.

El paciente debe ser atendido dentro de un tiempo adecuado clínicamente. Por ello, no es aceptable, ni para la organización sanitario-asistencial ni para los ciudadanos, la espera de meses o superior a un año sobre la fecha inicial para que los pacientes sean vistos en revisión por un especialista.

En consecuencia, parece necesario el establecimiento de unas garantías mínimas para el cumplimiento de los tiempos clínicamente indicados en las revisiones médicas, y para entender satisfechos los artículos 5.10 y 40 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en Navarra, y los principios de igualdad y equidad que sustentan estos derechos y deberes en materia de salud.

VI. CONCLUSIONES EXTRAÍBLES DEL MARCO LEGAL RESEÑADO.

Primera. La legislación básica estatal no ha establecido plazos máximos de acceso a consultas externas, ni para las primeras consultas ni para las revisiones médicas.

Segunda. La normativa foral ha regulado y establecido plazos máximos de asistencia y las correspondientes garantías ante su incumplimiento, para las primeras consultas de atención especializada y para intervenciones quirúrgicas, dejando al margen de esta regulación las revisiones médicas.

Sin embargo, respecto de las consultas de revisión, sienta un criterio importante: cuando la espera para la revisión implique un empeoramiento para la salud del enfermo, este tipo de consultas también quedan incluidas en el ámbito de aplicación de la normativa foral de tiempos de espera, de donde cabe inferir que cuando se prevea un empeoramiento de la salud del paciente, el plazo máximo para la revisión será de 30 días contados desde la fecha que hubiera fijado el médico especialista para la revisión.

El problema práctico para la aplicación de esta previsión legal y reglamentaria está en determinar los casos en los que es previsible que la espera implique un empeoramiento de la salud del paciente. A criterio de esta institución, debe ser el médico especialista que fije la fecha de revisión, quien expresamente también indique si superar esa fecha e incluir al paciente en lista de espera puede suponer previsiblemente un empeoramiento de su salud.

Tercera. Puede afirmarse que, desde una perspectiva exclusivamente jurídica y en líneas generales, no hay un incumplimiento por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de plazos para las revisiones médicas, ya que la normativa foral no establece tiempos máximos de espera en este ámbito. A lo sumo, podrían incurrir en incumplimiento legal las revisiones médicas aplazadas cuando el retraso implique un empeoramiento de la salud del paciente.

No cabe aplicar con carácter general y por analogía los plazos establecidos para las primeras consultas porque no concurren los presupuestos que justifican y posibilitan la aplicación analógica de las normas según establece el artículo 4.1 del Código Civil, por cuanto, obviamente, no estamos ante una laguna legal, y, además, no existe semejanza o identidad de razón, entre los supuestos objeto de la analogía, es decir, primera consulta y revisión.

Cuarta. No obstante lo dicho en el número anterior, y más allá del plazo jurídico, parece indudable que la Administración sanitaria debe trabajar en la línea de reducir de forma notable los actuales tiempos de espera de las revisiones médicas en las distintas especialidades, adoptando las medidas adecuadas para ello.

Quinta. Todos los pacientes en espera, incluidos los de revisiones médicas, tienen derecho a una información completa, accesible y constante, sobre las listas de espera, sobre su situación de espera, sobre el plazo medio para que se efectúe su consulta de revisión, así como sobre las garantías y alternativas posibles en razón de su estado de salud.

Sexta. De existir vulneración del derecho a la protección de la salud, concretado en el derecho a la asistencia sanitaria debida, o quiebra de los principios de igualdad y equidad, sería como resultado de los retrasos indebidos por desproporcionados en la atención individualizada al paciente en revisión, unido a la ausencia de información al respecto, lo que conllevaría para este la carga de soportar un importante desfase en el seguimiento de su enfermedad.

VII. PROPUESTAS.

Esta institución, tras analizar la normativa aplicable y la realidad actual de las consultas de revisión en el sistema sanitario de Navarra en lo que hace a los tiempos de espera, según la información facilitada por el Departamento de Salud, estima oportuno formular, de conformidad con el artículo 16, letras b) y c), de la Ley Foral 4/2000, de 3

de julio, las siguientes sugerencias a la Administración sanitaria, dirigidas a mejorar la organización y gestión de las consultas de revisión, ello con el objeto de reducir los tiempos de espera que han de soportar los pacientes:

a) Efectuar una evaluación en profundidad sobre la situación y causas de los tiempos de espera de las revisiones médicas en las distintas especialidades sanitarias.

b) Tras dicha evaluación, elaborar y aprobar un Programa de medidas efectivas, dirigidas a reducir los actuales tiempos de espera de las revisiones médicas.

c) Plantearse, o bien la elaboración de una normativa sobre tiempos máximos de espera en revisiones médicas, o bien el establecimiento de unos criterios generales de referencia para cada especialidad médica, protocolizados y publicados, (por ejemplo, en el Boletín Oficial de Navarra y en el Portal web del Gobierno de Navarra), pero que no tengan que ser de obligado cumplimiento en todos los casos.

Descartamos la elaboración de una normativa general en razón de que la necesidad de revisiones médicas y del tiempo en el que hayan de hacerse, depende de cada especialidad y, dentro de esta, de las distintas patologías que sufre cada paciente y de su concreta situación psico-física y emotiva, debiendo prevalecer el criterio médico, que siempre será casuístico. En suma, la casuística que se da en las revisiones médicas desaconseja cualquier intento de regulación general en abstracto.

En todo caso, sería conveniente que estos plazos o tiempos máximos de espera de referencia, figurasen en protocolos publicados en la página web del Gobierno de Navarra y en los centros sanitarios, por especialidades y patologías, conforme a criterios médicos revisables, prevaleciendo siempre el interés clínico del paciente sobre otros intereses organizativos.

d) Que se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, y de los ajustes presupuestarios necesarios, para garantizar a los pacientes en consultas de revisión, dentro de una inevitable flexibilidad, unos plazos de espera razonables a partir de la fecha inicialmente prevista para la consulta de revisión. Estos plazos de espera, por norma general, no deberían superar nunca los noventa días.

e) Respecto de los pacientes para los que la espera para la revisión implique un empeoramiento para su salud, siguiendo el mandato contenido en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Espera en Atención Especializada, debería recordarse a los médicos el deber de hacer constar esta circunstancia cuando fije la fecha para la consulta de revisión, y, en función de esta indicación médica, establecer un sistema de lista de espera formalizada y accesible por todos, similar a la de los pacientes en primera consulta y con las mismas garantías de tiempos máximos de espera y alternativas de tratamiento.

Informe especial sobre la relación institucional entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Defensor del Pueblo de España, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra

En sesión celebrada el día 16 de enero de 2012, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Darse por enterada del informe especial sobre la relación institucional entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Defensor del Pueblo de España, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra.

2.º Ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

3.º Disponer que la exposición del mencionado informe se celebre en una próxima sesión de la Comisión de Régimen Foral.

Pamplona, 16 de enero de 2012

El Presidente: Alberto Catalán Higuera

Informe especial sobre la relación institucional entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Defensor del Pueblo de España, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra

ÍNDICE

- I. Introducción (Pág. 13).
- II. Marco legal de referencia (Pág. 14).
- III. Quejas remitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra al Defensor del Pueblo de España (Pág. 16).
 - 3.1. Número de quejas, clasificación por materias y por Administración afectada (Pág. 16).
 - 3.2. Contenido de las quejas (Pág. 17).
 - 3.3. Tramitación de las quejas (Pág. 19).
- IV. Actuaciones de oficio del Defensor del Pueblo de Navarra remitidas al Defensor del Pueblo de España (Pág. 20).
- V. Recomendaciones y sugerencias del Defensor del Pueblo de España referidas a la Administración del Estado (Pág. 22).

VI. Supervisión de las Administraciones Públicas de Navarra por el Defensor del Pueblo de España (Pág. 26).

6.1. Quejas recibidas de Navarra (Pág. 26).

6.2. Actuaciones de oficio realizadas ante las Administraciones Públicas de Navarra (Pág. 28).

6.3. Investigaciones practicadas a las Administraciones públicas de Navarra (Pág. 29).

6.4. Recomendaciones y sugerencias dirigidas individualmente a las Administraciones públicas de Navarra (Pág. 29).

VII. Conclusiones (Pág. 30).

I. INTRODUCCIÓN.

La colaboración entre las instituciones encargadas de proteger los derechos de los ciudadanos ante las Administraciones públicas es esencial, tanto para garantizar los principios constitucionales de sometimiento de estas a la Constitución y al ordenamiento jurídico, como para lograr la eficacia en el cometido de sus funciones de mejor servicio al interés general.

Esta colaboración mutua se encuentra fuertemente arraigada en las relaciones existentes entre el Defensor del Pueblo de España y el Defensor del Pueblo de Navarra, quienes, en aras del logro de la eficacia y eficiencia de sus funciones, mantienen una relación de recíproco apoyo y mutua lealtad.

Es objeto de este informe presentar, ante el Parlamento de Navarra, datos concretos de la actividad que cada una de estas instituciones desarrollan en su ámbito competencial, y de la colaboración existente entre ambas, con el fin de que el Parlamento de Navarra pueda conocer los asuntos que los ciudadanos y ciudadanas de Navarra plantean al Defensor del Pueblo de España en su relación con las Administraciones públicas, bien de Navarra, bien de otras distintas, como ocurre en la mayoría de los casos.

En cuanto a su estructura, el Informe se divide en siete partes:

- En la primera parte, se describe el marco normativo de aplicación (Capítulo II).

- En la segunda, se aportan los datos relativos a las quejas remitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra al Defensor del Pueblo de España (Capítulo III).

- En la tercera, se reflejan las actuaciones de oficio abiertas por el Defensor del Pueblo de Navarra y que han sido remitidas al Defensor del Pueblo de España (Capítulo IV)

- En la cuarta, se identifican las recomendaciones y sugerencias dictadas por el Defensor del Pueblo de España en las quejas remitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra (Capítulo V).

- En la quinta, se incluye información relativa a la actividad del Defensor del Pueblo de España durante los años 2007 a 2010, respecto a la supervisión de las Administraciones públicas de Navarra (Capítulo VI).

- Y en la última, se extraen las conclusiones del análisis realizado (Capítulo VII).

II. MARCO LEGAL DE REFERENCIA.

El artículo 54 de la Constitución Española define al Defensor del Pueblo como el alto comisionado de las Cortes Generales, designado por estas para la defensa de los derechos reconocidos en el título I, para lo que puede supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a la Cortes Generales.

Mediante la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, se creó la institución del Defensor del Pueblo. La propia Ley Orgánica de creación del Defensor del Pueblo recogió la posible existencia de órganos similares de las Comunidades Autónomas, señalando, al efecto, en su artículo 12, que “los órganos similares de las Comunidades Autónomas coordinarán sus funciones con las del Defensor del Pueblo y éste podrá solicitar su cooperación”.

Además, mediante Ley 36/1985, de 6 de noviembre, se regulan las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas.

El preámbulo de esta segunda Ley declara que, en el proceso de desarrollo de las instituciones propias de las Comunidades Autónomas, tiene singular importancia regular el sistema de relaciones entre el Defensor del Pueblo - institución consagrada en el artículo 54 de la Constitución - y las figuras similares previstas en los respectivos Estatutos de Autonomía o, en su caso, en Leyes aprobadas por las Comunidades Autónomas y cuya finalidad básica y común es también la defensa de los derechos y libertades comprendi-

dos en el Título I de la Constitución, con la facultad de supervisar la actividad de la Administración pública en el ámbito de cada Comunidad Autónoma.

En Navarra, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra se creó mediante la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

El artículo 1.1 de esta Ley Foral define al Defensor del Pueblo de Navarra como el alto comisionado del Parlamento de Navarra, designado por este 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, que cuenta como función primordial la de salvaguardar a los ciudadanos y ciudadanas frente a los posibles abusos y negligencias de la Administración.

Por otra parte, recientemente, mediante la Ley Orgánica 7/2010, de 27 de octubre, se ha reformado la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

Según reza la exposición de motivos de esta Ley Orgánica, “la modificación y actualización de la Ley Orgánica 13/1982 supone la adaptación del texto vigente a la nueva realidad jurídico-política existente, tras casi tres décadas de vigencia del mismo, y en relación con las instituciones de la Comunidad Foral de Navarra (Título I), se adecua la regulación de las tres Instituciones Forales de Navarra ya reconocidas como tales por el artículo 10 del Amejoramiento (en particular del Parlamento de Navarra y del Presidente del Gobierno de Navarra, que pasa a configurarse como Presidente de la Comunidad Foral), y se introduce en dicho texto una mención expresa tanto al Defensor del Pueblo de Navarra como al Consejo de Navarra, que por su rango, relevancia y funciones, se considera deben tener cabida en el mismo.”

Como consecuencia de lo anterior, la Ley Orgánica 7/2010 añade un nuevo artículo 18 ter a la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento de la Comunidad Foral de Navarra, con la siguiente redacción:

“Artículo 18 ter.

1. Como órgano dependiente del Parlamento de Navarra actuará el Defensor del Pueblo de Navarra, al que, sin perjuicio de la competencia del Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, corresponderá la función de defensa y protección de los derechos y libertades ampara-

dos por la Constitución y la presente Ley Orgánica, en el ámbito competencial de la Comunidad Foral, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de las Administraciones Públicas de Navarra, debiendo dar cuenta de sus actuaciones al Parlamento.

2. Por ley foral se regulará la elección, atribuciones, régimen jurídico y funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra.”

En lo que respecta al ámbito subjetivo de la supervisión del Defensor del Pueblo de Navarra, este se extiende a las Administraciones públicas de Navarra, que, conforme al artículo 1.3 de la Ley Foral reguladora de la institución, alcanza a:

1. La Administración de la Comunidad Foral, sus organismos autónomos, sociedades públicas y demás entes públicos que de ella dependan.

2. Las Entidades Locales de Navarra, sus organismos autónomos, sociedades públicas y demás entes públicos que de ella dependan.

3. La Administración parlamentaria.

4. La actividad administrativa de las instituciones creadas por el Parlamento de Navarra.

5. Los servicios gestionados por personas físicas o jurídicas mediante concesión administrativa, y, en general, a cualquier organismo o entidad, persona jurídica o física, que actúe en un servicio público estando sometida, al tiempo, a algún tipo de control o tutela administrativa en todo lo que afecte a las materias en que la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra otorga competencias a la Comunidad Foral.

Por su parte, el Defensor del Pueblo de España extiende su ámbito de supervisión a todas las Administraciones públicas, incluidas, por tanto, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades locales y, por ende, las Administraciones públicas de Navarra.

La concurrencia competencial existente entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Defensor del Pueblo de España en lo que a la supervisión de las Administraciones públicas de Navarra se refiere, permite a los ciudadanos y ciudadanas optar por acudir a una u otra institución parlamentaria. Ahora bien, como pondrán de manifiesto los datos que contiene este informe, estos ciudadanos acuden, con carácter general, al comisionado del Parlamento de Navarra en demanda de la protección de sus derechos y libertades y de defensa frente a los abusos y negligencias de la Administración Foral, de la Administración Local de Nav-

arra y de la Administración corporativa e institucional.

Como ya se ha señalado, ambas instituciones parlamentarias son autónomas e independientes en el ejercicio de sus funciones y su relación se rige por los principios de lealtad constitucional, cooperación y colaboración mutua.

Uno de los supuestos específicos de colaboración lo constituye la supervisión de la Administración del Estado y de sus órganos periféricos, que está reservada al Defensor del Pueblo de España. En este caso, el principio de colaboración y cooperación mutua se materializa en la remisión por parte del Defensor del Pueblo de Navarra al Defensor del Pueblo de España, de las quejas que recibe sobre la actuación de órganos de la Administración General del Estado, quien acusa recibo de la misma y comunica al Defensor del Pueblo de Navarra el resultado obtenido tras la tramitación de la queja.

Además, el artículo 1.2 c) de la antes mencionada Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas, faculta al Defensor del Pueblo de Navarra para dirigirse al Defensor del Pueblo de España si observa infracciones o irregularidades en la actuación de la Administración general del Estado.

Por otra parte, conforme a lo establecido en el artículo 2.3 de la Ley 36/1985, el Defensor del Pueblo de España puede recabar la colaboración del Defensor del Pueblo de Navarra para que este supervise la actividad de órganos de la Administración pública estatal.

A través de todos estos cauces de colaboración y cooperación recíproca, ambas instituciones llevan a cabo sus funciones de supervisión y su misión de defensa de los derechos y libertades de un modo pleno y eficaz, sin que se produzca, en la práctica, solapamiento alguno en el ejercicio de sus funciones.

En todo caso, conviene recordar que se trata de dos instituciones que no son estrictamente correlativas y cuyas diferencias las hacen actuar con modos y resultados distintos.

El Defensor del Pueblo de Navarra tiene, como funciones, la defensa de los derechos constitucionales de los ciudadanos, la defensa de los derechos que reconoce la LORAFNA a los navarros, la protección de los derechos que las leyes de la Comunidad Foral de Navarra atribuye a estos, así como funciones proactivas dirigidas a la mejora de

la protección del nivel de los derechos de los ciudadanos y a la mejora de los servicios públicos que prestan la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales y cualquier organismo público de la Comunidad Foral de Navarra. Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra tiene funciones que le facultan para la mediación y la conciliación de los intereses legítimos de los particulares con el interés general de la Administración; actúa o puede actuar, por tanto, como un Mediador (Ararteko) entre el ciudadano y la Administración. Igualmente, informa a los ciudadanos sobre el ejercicio de sus derechos ante las administraciones públicas de Navarra, y recoge propuestas de estos dirigidas a la mejora de los servicios públicos, configurándose como un medio para la participación ciudadana. También informa a los Parlamentarios Forales, al Parlamento de Navarra y a otras entidades, a solicitud de ellos, sobre asuntos de su competencia.

Por su parte, el Defensor del Pueblo de España, además de la función de defensa de los derechos constitucionales, está legitimado para interponer el recurso de inconstitucionalidad y el recurso de amparo, así como para ejercer las funciones del denominado "Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y Malos Tratos", o interponer el Habeas Corpus. Para el ejercicio de su función de defensa de los derechos comprendidos

en el Título I de la Constitución Española, puede supervisar la actividad de todas las Administraciones públicas, dando cuenta a las Cortes Generales.

III. QUEJAS REMITIDAS POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA.

3.1 NÚMERO DE QUEJAS, CLASIFICACIÓN POR MATERIAS Y POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA.

Desde que se creara la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, en el año 2000 hasta el 30 de junio de 2011, las quejas remitidas por este al Defensor del Pueblo de España han sido 559, que representan un porcentaje del 9,85% de todas las recibidas por el Defensor del Pueblo de Navarra en este periodo de tiempo, que ascienden a 5.678.

La remisión de estas quejas ha obedecido, en todos los casos, al hecho de que se trataba de asuntos reservados a la competencia del Defensor del Pueblo de España, que excedían, en consecuencia, del ámbito de supervisión o competencia del Defensor del Pueblo de Navarra.

Las materias sobre las que han versado las quejas remitidas al Defensor del Pueblo de España han sido las siguientes:

Quejas por materias	Nº quejas	%
Interior	107	19,14%
Seguridad Social	98	17,53%
Tráfico	57	10,20%
Justicia	50	8,94%
Extranjería	49	8,77%
Servicios Públicos	36	6,44%
Función Pública	28	5,01%
Trabajo	26	4,65%
Educación y Enseñanza	20	3,58%
Bienestar Social	18	3,22%
Hacienda	17	3,04%
Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas	15	2,68%
Bilingüismo	8	1,43%
Sanidad	6	1,07%
Vivienda	6	1,07%
Medio Ambiente	5	0,89%
Agricultura	5	0,89%
Obras Públicas	4	0,72%
Urbanismo	2	0,36%
Varios (jurídico privadas)	1	0,18%
Industria	1	0,18%
Total	559	100,00%

3.2 CONTENIDO DE LAS QUEJAS.

Seguidamente, se detalla, de forma resumida, el contenido de las quejas presentadas al Defensor del Pueblo de Navarra, que han sido remitidas al Defensor del Pueblo de España, por el orden alfabético de las materias en que se han clasificado.

3.2.1 Agricultura.

En esta área, se han remitido 5 quejas, que, en su conjunto, representan el 0,89% del total de quejas remitidas.

Los problemas expuestos por los ciudadanos se han referido, principalmente, a discrepancias con la actuación de Sindicatos de Riegos y Comunidades de Regantes (en particular, a su disconformidad con las liquidaciones practicadas para hacer efectiva la distribución de gastos).

3.2.2 Bienestar social.

Se han remitido 18 quejas al Defensor del Pueblo de España, que representan el 3,22% del total.

En ellas se han planteado asuntos relacionados:

- Con la atención y protección de las personas mayores y, en particular, la insuficiencia de algunas pensiones no contributivas.

- La protección de menores, como la denegación de autorizaciones de estancia en territorio español de menores extranjeros, o la disconformidad de algunas familias con la gestión de los puntos de encuentro familiar.

- La denegación del reconocimiento de discapacidades.

- La insuficiencia de algunas medidas adoptadas para la conciliación de la vida familiar y laboral.

- La insuficiencia de medidas establecidas para la protección de las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

3.2.3 Educación y enseñanza.

En esta área, se han remitido 20 quejas al Defensor del Pueblo de España, que suponen un 3,58% del total.

La mayoría de las quejas versa sobre las condiciones de obtención, expedición y homologación de títulos académicos. También se han remitido quejas sobre:

- La configuración de las pruebas académicas realizadas por la Universidad Nacional de Educación a Distancia de Pamplona y Tudela.

- Las calificaciones otorgadas en virtud de dichas pruebas.

- La denegación de becas al estudio por el Ministerio de Educación.

3.2.4 Euskera.

Se han remitido 8 quejas que suponen un 1,43 % del total.

Han versado sobre:

- La disconformidad con la expedición, únicamente en castellano, del Documento Nacional de Identidad.

- La expedición también únicamente en castellano de las certificaciones del Registro Civil.

- La rotulación, únicamente en castellano, del aeropuerto de Pamplona.

- La falta de edición en euskera de documentación del Instituto Nacional de la Seguridad Social a trabajadores de la zona vascofona.

3.2.5 Extranjería.

Las quejas remitidas en esta materia han sido 49, y representan en 8,77 % del total.

Las quejas se han formulado, principalmente, por:

- La demora de los órganos periféricos de la Administración del Estado en la tramitación y renovación de permisos de residencia y trabajo.

- La denegación de visados (estancia, reagrupación familiar, estudiante) por embajadas españolas.

- La denegación de solicitudes de reagrupamiento familiar.

- Las dificultades existentes en algunos casos para tramitar la obtención de la nacionalidad española.

3.2.6 Función pública.

En esta área las quejas remitidas han sido 28, que suponen un 5,01% del total.

El contenido de las quejas ha sido el siguiente:

- Discrepancias en torno a los procesos selectivos convocados por órganos de la Administración General del Estado: disconformidad con las bases de las convocatorias, desavenencias con las calificaciones otorgadas por los órganos de selección, falta de contestación a las solicitudes de revisión de exámenes...

– Desacuerdo en torno al reconocimiento y pago de conceptos retributivos al personal al servicio de la Administración General del Estado.

– Falta de cómputo recíproco de cotizaciones entre las Administraciones Públicas de Navarra y la Seguridad Social.

– Desavenencias sobre la interpretación efectuada por la Administración General del Estado en materia de algunos derechos y deberes de funcionarios pertenecientes a dicha Administración.

3.2.7 Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

En esta área, se han remitido 15 quejas que suponen un 2,68% del total.

En estas quejas se ha denunciado el incumplimiento, por parte de órganos de la Administración General del Estado (Consulados, Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas, Ministerios, Tribunal Económico-Administrativo Central, etcétera) del derecho de los ciudadanos a obtener una respuesta expresa de las Administraciones públicas, a la información, a la participación ciudadana y a la debida atención por parte de los empleados públicos.

3.2.8 Hacienda.

En esta área, las quejas remitidas han sido 17, que suponen un 3,04% del total.

El contenido de las quejas ha versado, en su mayor parte, sobre discrepancias en torno a la gestión y liquidación de impuestos por la Agencia Tributaria del Estado.

3.2.9 Industria.

En esta área, únicamente se ha remitido una queja al Defensor del Pueblo de España, que ha versado sobre el desacuerdo de los productores fotovoltaicos de Navarra con el nuevo régimen legal previsto para las producciones de energía fotovoltaica en España y su solicitud de que se anule o que se recurra ante el Tribunal Constitucional.

3.2.10 Interior.

En esta área, las quejas remitidas han sido 107, lo que representa un 19,14% del total, siendo la primera materia en el número de quejas.

Dentro de esta materia:

– Las quejas sobre la Administración penitenciaria han sido 53.

– Las quejas por discrepancias de los ciudadanos con actuaciones policiales, han sido 30.

– 10 quejas han versado sobre dificultades o demora en la realización de trámites de carácter administrativo.

– 4 quejas han sido sobre seguridad ciudadana.

– 10 quejas han tenido por objeto sobre otros asuntos.

3.2.11 Justicia.

En esta materia, las quejas remitidas han sido 50, lo que representa un 8,94% del total.

El mayor número de ellas se centra en el funcionamiento de los Registros dependientes del Ministerio de Justicia, en su mayor parte, sobre la dilación en la inscripción de actos en los Registros Civiles o sobre la denegación de inscripciones.

También se han cursado quejas sobre discrepancias de los ciudadanos con los fallos judiciales, y sobre dilaciones en la ejecución de sentencias y en la tramitación de los procesos judiciales

3.2.12 Medio ambiente.

En esta materia, las quejas remitidas han sido 5, que suponen el 0,89% del total.

El contenido de las quejas se ha referido a:

– Molestias ocasionadas por ruidos.

– La necesidad de adoptar alguna o algunas medidas de protección medioambiental, en concreto:

- El desacuerdo con el futuro vertido al río Arga de las aguas no depuradas totalmente del polígono de Valdizarbe al barranco de Saka-gorri.
- La falta de limpieza de un escoderrero de un barranco procedente de las Bardenas Reales de Navarra.
- La falta de contestación, por parte de la Confederación Hidrográfica del Ebro, a un estudio presentado por una asociación ambiental, relativo a la situación del río Arga por la construcción de dos presas para producción hidroeléctrica.

3.2.13 Obras públicas.

En esta área, se han remitido 4 quejas al Defensor del Pueblo de España, que suponen un 0,72 % del total.

En las quejas se han planteado discrepancias con la ejecución, por la Administración General del Estado, de diversas obras de infraestructuras y dotaciones públicas, en concreto: por el llenado del embalse de Itoiz (2 quejas), por la disconformi-

dad con el trazado del tren de alta velocidad a su paso por Beriáin, y por los daños producidos (grietas) en unas viviendas colindantes a un solar donde se estaba construyendo el centro penitenciario de Pamplona.

3.2.14 Sanidad.

Las quejas dirigidas al Defensor del Pueblo de España en esta materia han sido 6, lo que representa un 1,07% del total.

Las principales quejas se han referido a:

– La denegación del reintegro de gastos de asistencia sanitaria por la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado.

– La ausencia de financiación, por el Sistema Nacional de Salud, de determinados medicamentos.

3.2.15 Seguridad Social.

Las quejas relativas a la Seguridad Social han sido 98. Estas quejas representan un 17,53% del número total.

En las quejas se han expuesto cuestiones como la demora en la concesión de algunas pensiones, la disconformidad con su denegación, desavenencias en torno a procesos de declaración de incapacidades, y disconformidades con el régimen de cotización de determinados colectivos de trabajadores (en particular, el del Régimen especial de los empleados de hogar).

3.2.16 Servicios públicos.

Aquí, las quejas remitidas han sido 36, lo que representa un 6,44% del total.

Las quejas han versado sobre la prestación de distintos servicios públicos, y, en particular, sobre defectos en dicha prestación, principalmente, en el servicio de correos.

También se han expuesto desavenencias de los ciudadanos con la regulación de los servicios de telefonía, la infraestructura de banda ancha de la Comunidad Foral de Navarra o el incremento de las tarifas de electricidad.

3.2.17 Trabajo.

En esta área, se han dirigido 26 quejas. En su conjunto, estas quejas representan el 4,65% del total.

El índice de quejas refleja las dificultades para cobrar la prestación por desempleo, retrasos en la tramitación de esta prestación y errores en su cálculo, así como la oposición de varios ciudadanos con las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de sus funciones por la Inspección de Trabajo.

3.2.18 Tráfico.

Las quejas remitidas en esta materia han sido 57, lo que representa un 10,20% del total.

En la mayoría de las quejas se ha planteado la disconformidad de los ciudadanos con las sanciones impuestas en esta materia, así como con el procedimiento sancionador seguido para su imposición.

3.2.19 Urbanismo.

Las quejas han sido 2. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total es del 0,36%.

Su contenido se ha referido a la disconformidad de los ciudadanos con:

– La ejecución de obras de conexión de una vía férrea con un apartadero para una empresa instalada en un polígono industrial.

– La inactividad administrativa ante filtraciones provenientes de una finca colindante a la del promotor de la queja por obras de alcantarillado sin la preceptiva autorización.

3.2.20 Vivienda.

En esta materia, se han remitido 6 quejas al Defensor del Pueblo de España. En su conjunto, representan el 1,07 % del total de quejas remitidas.

Se han referido, en su mayoría, a la demora en el abono de la renta básica de emancipación de los jóvenes y, en algún caso, a la disconformidad con el requerimiento de reintegro de esta ayuda.

3.3 TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS.

La tramitación dada a los expedientes de las quejas que se remiten al comisionado de España se articula en un procedimiento ágil y exento de obstáculos para el ciudadano.

Así, cuando se recibe una queja relativa al funcionamiento de la Administración del Estado o de sus órganos periféricos, se remite lo antes posible al Defensor del Pueblo de España, quien acusa recibo de esta e informa a nuestra institución de la admisión o inadmisión de la queja y, en caso de admisión, de la incoación del oportuno expediente de investigación.

Una vez llevada a cabo la oportuna investigación, el Defensor estatal comunica al promotor de la queja el resultado de su actuación, y remite al Defensor del Pueblo de Navarra copia de las actuaciones llevadas a cabo.

Este procedimiento, consolidado entre ambas instituciones, se configura como un sistema eficaz para canalizar las quejas de los ciudadanos sobre el funcionamiento de la Administración del Estado a través del Defensor del Pueblo de Navarra, quien, en los casos en que los ciudadanos así se lo demandan, recibe la información y documentación que estos quieren aportar al proceso tramitado por el Defensor del Pueblo, al que se la remite para su incorporación al expediente.

Como se ha dicho, atendiendo a este procedimiento, el Defensor del Pueblo de Navarra ha remitido al Defensor del Pueblo de España un total de 559 quejas en los diez años de vida de la institución foral.

En el 48,30% de los casos, el Defensor del Pueblo respondió directamente a la persona promotora de la queja y procedió con ello a poner fin a sus actuaciones al no apreciar irregularidad alguna o al entender que no correspondía admitir la queja por las causas legales establecidas (270 quejas). En otro 47,58% de las quejas, el Defensor del Pueblo continuó con la tramitación de estas y se dirigió a la Administración Pública competente para recabar información y, en su caso, practicar la investigación correspondiente (266 quejas).

Tras el estudio y análisis de las quejas admitidas, el Defensor estatal ha considerado oportuno formular recomendaciones y sugerencias a las Administraciones públicas supervisadas en once expedientes. En 82 supuestos (35% de las quejas admitidas a trámite), el asunto ha quedado resuelto sin necesidad de formular recomendación o sugerencia.

El resto de asuntos, hasta completar el número de admisiones a trámite, se halla en curso de investigación.

La Administración pública supervisada ha aceptado el pronunciamiento de la institución en cinco supuestos. En otros cuatro supuestos, la Administración no ha aceptado las sugerencias o recomendaciones formuladas. Los dos casos restantes se encuentran pendientes de respuesta.

IV. ACTUACIONES DE OFICIO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA.

También el Defensor del Pueblo de Navarra, con ocasión de la apertura de varias investigaciones de oficio, se ha dirigido al Defensor del Pueblo de España para exponerle deficiencias en el funcionamiento de los órganos y entidades de la Administración del Estado o mejoras en normas

de competencia estatal. Lo ha hecho en el marco de las relaciones de colaboración y cooperación entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Defensor del Pueblo de España, y al amparo de lo dispuesto, por una parte, en el artículo 39 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra y, por otra, en el artículo 1.2 c) de la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas.

Se trata, en unos casos de actuaciones concretas y, en otros, de problemas generales, que se considera deben ser objeto de actuación por ambas instituciones.

Durante los años 2007 a 2011, el Defensor del Pueblo de Navarra ha dirigido a su homólogo estatal las siguientes siete actuaciones de oficio:

1. Trato presuntamente indebido, de los miembros de la Policía Municipal de Benidorm hacia un ciudadano navarro.

El Defensor del Pueblo de Navarra expuso el malestar de un ciudadano navarro que, según sus manifestaciones, había recibido un tratamiento intolerante e intolerable, rayano en la xenofobia por parte de miembros de la Policía Municipal de Benidorm.

El Defensor estatal realizó una investigación sobre estos hechos. Tras ella, procedió al cierre del expediente por falta de prueba sobre los hechos denunciados.

2. Falta de abono de las prestaciones por desempleo, ocasionada por la acumulación de expedientes en el Instituto Nacional de Empleo de Navarra.

Tras tener conocimiento el Defensor del Pueblo de Navarra, en agosto de 2009, de las dificultades existentes en el Instituto Nacional de Empleo de Navarra para gestionar el abono de las prestaciones de desempleo, ocasionadas por la acumulación de expedientes a los que no era posible dar salida por la escasez de plantilla, se dirigió al Defensor del Pueblo de España, quien, a su vez, solicitó información a la Dirección Provincial del Servicio Público Estatal de Navarra.

Desde la Dirección Provincial del Servicio Público Estatal de Navarra se comunicó que se estaba impulsando en un plan para hacer frente al incremento de las cargas de trabajo que se vieron aumentadas por el Programa Temporal de Protección por Desempleo e Inserción.

3. Solicitud de ubicación de un Juzgado de lo Penal en Tudela.

Esta actuación de oficio tuvo su causa en la disconformidad, según manifestaciones del Gobierno de Navarra, del Colegio de Abogados de Tudela y del Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, con un informe de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial, desfavorable a la ubicación de un Juzgado de lo Penal en Tudela y favorable a la centralización del Juzgado en Pamplona.

Desde la institución del Defensor del Pueblo de Navarra se expuso, por una parte, al Presidente del Consejo del Poder Judicial, y por otra, al Defensor del Pueblo de España, la posibilidad de ubicar el Juzgado de lo Penal en Tudela.

Recabado informe por parte del Defensor estatal al Consejo General del Poder Judicial, este comunicó que la decisión de ubicar el Juzgado de lo Penal en Pamplona se basaba en informes de los servicios técnicos del poder judicial, en el informe favorable de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Navarra y en el informe del Servicio de Inspección del Poder Judicial.

4. Rechazo manifestado por varios municipios de Navarra y por el Parlamento de Navarra a la propuesta de Correos de instalar, en la Comunidad Foral de Navarra, buzones compartidos para barrios y viviendas alejados de los centros urbanos.

El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó al Defensor del Pueblo estatal una solicitud de intervención ante la propuesta de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, de instalar buzones compartidos para barrios y viviendas alejados de los centros urbanos en algunas localidades del norte de Navarra.

La solicitud se basaba en la oposición de doce Ayuntamientos de municipios del noroeste de Navarra a esta propuesta. Por otra parte, el Parlamento de Navarra aprobó una moción por la que se instaba al Gobierno de Navarra a realizar las gestiones pertinentes con el Gobierno del Estado al objeto de impedir la supresión del reparto postal domiciliario en todas las zonas de Navarra en las que entonces estaba vigente.

El Defensor del Pueblo de España concluyó que los diseminados de población objeto de esta actuación de oficio podían ser considerados "entornos especiales;" de conformidad con el artículo 37 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, que aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales,

en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, y, que, por tanto, la propuesta de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos se ajustaba a la legalidad.

5. Facturación, por el establecimiento de llamada y servicio de buzón de voz, en las llamadas a móviles cuando están apagados, comunicando o fuera de cobertura y no se grava mensaje de voz.

Tras hacerse eco el Defensor del Pueblo de Navarra del malestar de varios ciudadanos de Navarra por la facturación, por parte de las compañías de telefonía, de servicios de telefonía cuando los móviles están apagados o fuera de cobertura, se solicitó la intervención de la Defensora del Pueblo de España.

Desde la institución estatal, se solicitó la elaboración de un informe a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, con la finalidad de comprobar si, con la facturación de estos servicios, se respetaba la normativa sobre protección de los consumidores y usuarios.

En su respuesta, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones señaló que la normativa no prohíbe a las empresas de telefonía cobrar por la realización de una llamada en la que se active el buzón de voz, al margen de que se deje o no un mensaje en dicho buzón. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones sugirió también que se analizara la queja por parte de las autoridades estatales de consumo, por si la práctica denunciada pudiera considerarse abusiva.

Por otra parte, la Defensora del Pueblo de España comunicó al Defensor del Pueblo de Navarra que el hecho de facturar por llamadas a teléfonos apagados o sin cobertura, pese a no estar activado el buzón de voz, es una práctica abusiva, que en la actualidad ya se ha corregido.

6. Necesidad de aprobar una Ley Orgánica que contenga una regulación completa y actualizada de todo lo relativo al internamiento y tratamiento médico-clínico forzoso de personas.

Por el Defensor del Pueblo de Navarra se expuso, ante la Defensora del Pueblo de España, la necesidad de que el Gobierno de España elabore un proyecto de Ley Orgánica que contenga una regulación completa y actualizada de todo lo relativo al internamiento y tratamiento médico-clínico forzoso de personas con enfermedad mental.

En la petición se indicaba que, a finales del año 2010, el Tribunal Constitucional declaró contrario a la Constitución una parte del artículo 763 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que posibilita al

juez competente autorizar el internamiento de personas con trastornos psíquicos en contra de su voluntad. Para el Tribunal, el internamiento forzoso supone una privación de la libertad individual, lo que exige que su regulación deba contemplarse obligatoriamente en una Ley Orgánica, al quedar afectado un derecho fundamental. A pesar de la declaración de inconstitucionalidad, y con el fin de que no se produzca un vacío normativo que impida el internamiento forzoso de las personas con enfermedad mental, el Tribunal Constitucional mantuvo la vigencia del precepto e instó al legislador para que, a la mayor brevedad posible, regulase la medida del internamiento no voluntario de trastorno psíquico mediante ley orgánica.

A la vista de esta decisión del Tribunal Constitucional, se entendió, por el Defensor del Pueblo de Navarra, que lo oportuno es que sea el Gobierno de España quien, a través del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, elabore y eleve a las Cortes Generales un proyecto de Ley Orgánica regulando el internamiento forzoso en establecimientos psiquiátricos de aquellas personas que, por padecer una enfermedad mental, necesiten ser internadas para un tratamiento psiquiátrico adecuado.

Por todo ello, la institución se dirigió a la Defensora del Pueblo y le solicitó que instase al Gobierno la rápida elaboración de ese proyecto de ley orgánica, en el que proponía que se incorporasen tres temas, como son el tratamiento ambulatorio involuntario de enfermos mentales, el internamiento y tratamiento forzoso de personas por razones de salud pública, y las limitaciones normativas por enfermedades infecto-contagiosas que pueden considerarse vulneradoras del derecho fundamental a la no discriminación por razón de enfermedad.

La Defensora del Pueblo de España se dirigió al Ministerio de Justicia y le trasladó esta propuesta, solicitándole un informe al respecto. A fecha de cierre de este informe, todavía no se ha recibido la información sobre este asunto.

7. Necesidad de introducir modificaciones en el Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, por el que se regula la renta básica de emancipación.

A raíz de las quejas y consultas recibidas por el Defensor del Pueblo de Navarra en relación con la renta básica de emancipación, se trasladó a la Defensora del Pueblo de España una propuesta de modificación del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, por el que se regula la renta básica de emancipación.

La necesidad de modificar esta normativa se basa, por una parte, en las demoras en el pago de las ayudas, y, por otra, en la necesaria revisión de los requisitos para acceder a esta prestación.

La Defensora del Pueblo de España ha iniciado el estudio sobre esta cuestión sin que, hasta la fecha, haya comunicado el resultado obtenido.

V. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA REFERIDAS A LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO.

Volviendo a las quejas, tras la tramitación dada a las remitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra, el Defensor del Pueblo de España ha formulado a las Administraciones públicas supervisadas seis sugerencias, cuatro recomendaciones y un recordatorio de deberes legales.

De estas once resoluciones, la Administración pública supervisada ha aceptado expresamente el pronunciamiento de la institución en cinco ocasiones y lo ha rechazado en cuatro. Dos resoluciones se encuentran pendientes de respuesta.

Además, en otros cinco expedientes más, el Defensor del Pueblo de España ha comunicado a los promotores de las quejas que la cuestión por ellos expuesta había dado lugar con anterioridad, a raíz de la tramitación de otras quejas de contenido análogo, a la formulación de recomendaciones del Defensor del Pueblo de España a las Administraciones públicas supervisadas, por lo que no consideró necesario reiterar tales recomendaciones nuevamente.

Así, las dieciséis recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y recomendaciones generales dictadas por el Defensor del Pueblo de España han sido las siguientes:

1. A la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED):

En la queja se exponía la denegación, por parte de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, (UNED), de una ayuda al estudio en los Programas de Educación Permanente (Nutrición y Dietética) para el curso académico 1999/2000.

Según lo dispuesto en la convocatoria, uno de los requisitos para ser beneficiario de la ayuda era haber superado el curso en la convocatoria de junio, requisito que cumplía el promotor de la queja. Sin embargo, en su expediente académico, figuraba, por error, que había aprobado el curso en la convocatoria de septiembre, circunstancia que derivó en la denegación de la beca.

Tras la oportuna tramitación, el Defensor del Pueblo de España formuló a la Rectora de la Universidad Nacional de Educación a Distancia un recordatorio de deberes legales dirigido a que dicha Universidad cumpla y haga cumplir las normas que regulan los estudios de educación permanente impartidos por la misma y, particularmente, lo dispuesto en el artículo 33.2 del Reglamento aprobado por la Junta de Gobierno de fecha 27 de octubre de 2000.

El recordatorio fue aceptado.

2. Al Ministerio de Sanidad y Consumo:

La queja se formuló por dos ciudadanos navarros, a los que, tras haber permanecido 31 años en Australia, a su regreso a España, no se les reconocía el derecho a ninguna pensión de la Seguridad Social. Además, para poder tener derecho a las prestaciones medico-farmacéuticas, estos ciudadanos debían abonar unas cuotas de 108,18 euros cada uno, así como el 40% del coste de los medicamentos. Por ello, solicitaban poder tener derecho a las prestaciones medico-farmacéuticas en igualdad de condiciones que la Seguridad Social.

El Defensor del Pueblo de España les informó que, con anterioridad a su queja, ya se había dirigido al Ministerio de Sanidad y Consumo y le había formulado la recomendación de que adoptase las medidas necesarias, en orden a efectuar las modificaciones legales que resultasen precisas, para garantizar el derecho a la asistencia sanitaria como derecho público, subjetivo y no contributivo, cumpliendo así con los principios constitucionales.

3. Al Instituto Nacional de Empleo:

Una ciudadana presentó una queja basada en su disconformidad con la propuesta de suspensión de prestaciones que había recibido del Instituto Nacional de Empleo (INEM), por la no renovación de la demanda de empleo. Manifestaba su desacuerdo con que solo se contemplase un único día de margen y horario para realizar el sellado o renovación de la demanda de empleo. Argumentaba que, a pesar de estar en situación de desempleo, tenía determinadas obligaciones familiares, como el cuidado de sus hijos y de sus padres enfermos, que hacían muy difícil que dispusiera de un día único para realizar este tipo de trámites. Añadía que, incluso podría darse el caso de que, en el día señalado para el sellado y renovación de la demanda de empleo, ella misma se viese imposibilitada a acudir por razones de salud.

El Defensor estatal le informó que, ya en su día, había formulado una recomendación al Instituto Nacional de Empleo para que este considerase válidos los partes de consulta y hospitalización como documentos que justifican la no renovación de la demanda de empleo, siempre que la enfermedad no supere los cuatro días de duración y el interesado se presente en la oficina de empleo en el día inmediato o el más próximo posible al que cesó su situación de enfermedad.

4. Al Ministerio de Justicia:

El origen de esta recomendación fue una queja en la que un ciudadano español manifestaba su disconformidad con la resolución denegatoria de la inscripción de su matrimonio con una ciudadana procedente de República Dominicana en el Registro Civil.

El Defensor del Pueblo de España le informó que esta situación ya había sido analizada por la institución, debido a que se habían recibido numerosas quejas en el mismo sentido. Por ello, al considerar que la denegación de la inscripción de algunos matrimonios podía conllevar serias intromisiones innecesarias en la vida de las personas que habían contraído o pretendían contraer matrimonio, efectuó la siguiente recomendación:

“Que la interpretación que se efectúa por los encargados de los Registros Civiles y por la Dirección General de los Registros y del Notariado, a la hora de inscribir o autorizar matrimonios, respete íntegramente el derecho de todo ciudadano a contraer matrimonio, dejando sin efecto la Instrucción de la Dirección General de los Registros y del Notariado de 9 de enero de 1995, y limitándose por tanto los encargados de los Registros a exigir de los contrayentes única y exclusivamente aquellos requisitos que legalmente se exigen en el Código Civil, en cuanto a la capacidad de las personas para contraer matrimonio”.

5. A la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares:

Un ciudadano de nacionalidad argelina y residente en Navarra expuso su desacuerdo con la falta de motivación de la denegación de un visado de turista para su hermana, por parte del Consulado de España en Orán.

El Defensor del Pueblo de España, tras la tramitación de la queja ante los organismos correspondientes, formuló la recomendación a la Dirección General de Asuntos y Asistencias Consulares del Ministerio del Asuntos Exteriores, de que se dictase la nueva resolución en una solicitud de visado de estancia y, en caso de denegación, se

ajustase a lo previsto en el artículo 28.6 del Reglamento de extranjería.

La recomendación no fue aceptada.

6. A la Dirección General de Tráfico:

La queja se refería a la falta de contestación a una solicitud de prueba en un procedimiento sancionador de tráfico.

Tras la tramitación de la queja, el Defensor del Pueblo de España sugirió, a la Dirección General de Tráfico, que procediera a la revisión de oficio del expediente sancionador tramitado por la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra, habida cuenta de las irregularidades existentes en el mismo, y que procediera a actuar conforme disponen los artículos 102 y siguientes de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La sugerencia fue aceptada.

7. A la Dirección General de Tráfico:

La queja planteaba la indefensión que había sufrido un ciudadano por la denegación de acceso a determinada documentación integrante de un expediente sancionador de tráfico. Tras la oportuna tramitación, el Defensor del Pueblo recomendó que se reconociera de oficio la nulidad del expediente sancionador, por vulneración del derecho a la prueba contradictoria que asiste al sujeto sancionado por no permitírsele el acceso que precisaba para su defensa. La recomendación fue aceptada.

8. A la Dirección General de Tráfico:

En el tercer caso, un ciudadano planteó una queja por la denuncia que le había impuesto la Guardia Civil tras negarse a realizar el test de alcoholemia. Manifestaba que una insuficiencia cardiaca, que acreditaba mediante informes médicos, le impedía soplar en el etilómetro con la fuerza suficiente para hacerlo funcionar correctamente. Tras admitir la queja y tramitarla, el Defensor del Pueblo de España formuló, a la Dirección General de Tráfico, la recomendación de que se revocara de oficio la sanción del expediente de referencia por no existir la conducta antijurídica atribuida al denunciado. La recomendación no fue aceptada.

9. Al Ministerio de Administraciones Públicas:

Un funcionario adscrito a la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra planteó una queja por su disconformidad con la denegación de un permiso retribuido de tres días por el ingreso hospitalario del padre de su pareja de hecho.

Remitida la queja al Defensor del Pueblo de España, este informó al ciudadano que, desde un punto de vista estrictamente jurídico, no se había cometido una infracción del ordenamiento jurídico, por cuanto la normativa no contempla a la pareja de hecho en los supuesto permisos y licencias a los funcionarios. No obstante, le informó que, como la realidad social ha cambiado en los últimos años, ya con motivo de otra queja presentada por posible discriminación en los concursos de traslados de los funcionarios que forman una pareja de hecho frente a los casados, había formulado al Ministerio de Administraciones Públicas la siguiente recomendación que se reproduce literalmente:

“Dado que el contenido de la letra a) del apartado 2 del artículo 44 del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento general de ingreso del personal al servicio de la Administración General del Estado y de provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios civiles de la Administración General del Estado, solamente permite valorar como mérito referido a la conciliación de la vida familiar y laboral el destino previo del cónyuge funcionario, con lo que quedan excluidas para la obtención de puntos las parejas de hecho, puesto que ello no está previsto en la norma de rango legal que desarrolla ni puede deducirse de otros principios generales del Derecho de orden superior a los reglamentos de la Administración, se está produciendo una desigualdad de hecho sin una razón jurídica, objetiva, económica, o proporcional que la justifique, toda vez que se trata de apoyar la conciliación familiar y profesional del funcionario que participa en un concurso de traslados.

Como, por otra parte, las normas en general y en particular el referido precepto, han de ser interpretados de acuerdo con la realidad social del tiempo en que han de ser aplicados, de conformidad con lo establecido en el artículo 3.1 del Código Civil, se recomienda a esa Administración que se realice una interpretación analógica del mismo, entendiendo que en esa referencia al cónyuge figura incluido, por asimilación, el conviviente de hecho si la unión se halla efectivamente consolidada.

En el supuesto de que no se considere posible realizar tal interpretación, se le recomienda que se adopten las medidas necesarias para proceder a la correspondiente modificación, de forma que se incluya en dicho precepto reglamentario la expresión “otro miembro de la pareja de hecho funcio-

nario” o similar, con lo que se eliminaría la discriminación que ahora se está produciendo.”

La recomendación no fue aceptada.

10. A la Secretaría General Técnica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio:

Un ciudadano formuló una queja motivada por su disconformidad con la subida de las tarifas de electricidad y la desaparición de la denominada “tarifa nocturna eléctrica”.

El Defensor del Pueblo de España, a raíz de las numerosas quejas presentadas por el mismo motivo, formuló la recomendación de que, por el Ministerio de Industria, se estudiase el establecimiento de alguna compensación que diera la oportunidad a los consumidores afectados de resarcirse por las pérdidas sufridas a consecuencia de la modificación de las tarifas eléctricas, y paliar en alguna medida dichos perjuicios económicos. Asimismo, recomendó la concesión de un período transitorio más prolongado de prestación del servicio en condiciones similares, con el fin de adaptar la instalación eléctrica de sus hogares o negocios a la nueva tarifa de discriminación horaria.

La recomendación no fue aceptada.

11. A la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior:

Una persona interna en un centro penitenciario se quejó de la imposibilidad de ejercer su derecho al voto en las elecciones al Parlamento Europeo, ya que la documentación para votar llegó al centro penitenciario fuera de plazo.

El Defensor del Pueblo de España recomendó que, de cara a futuros procesos electorales, y con la finalidad de evitar disfunciones como las que en su momento impidieron, en el supuesto que plantea el promotor de la queja, ejercer su derecho de sufragio por correo, se dictasen instrucciones más precisas a los establecimientos penitenciarios que garanticen, en mayor medida que las actuales, que las solicitudes de la documentación necesaria lleguen a manos de la dirección de cada centro, o funcionario al que se haya encomendado su gestión, en tiempo que permita que las mismas sean depositadas en el servicio de correos dentro del plazo legalmente establecido.

La recomendación fue aceptada.

12. Al Ministerio de Sanidad y Consumo:

Una mujer separada exponía en su queja que, tras su separación matrimonial, había perdido el derecho a la asistencia sanitaria.

El Defensor del Pueblo de España le informó que ya había tratado este asunto en años anteriores, y que había formulado al Ministerio de Sanidad y Consumo la recomendación de que adoptase las medidas necesarias, en orden a efectuar las modificaciones legales que resulten precisas para garantizar el derecho a la asistencia sanitaria como derecho público, subjetivo y no contributivo, cumpliendo así con los principios constitucionales.

13. A la Dirección General de Formación y Orientación Universitaria del Ministerio de Educación:

Una ciudadana mostró su desacuerdo con el procedimiento seguido por el Ministerio de Educación para solicitarle el reintegro de una beca de estudios universitarios, ya que no le habían informado adecuadamente de la posibilidad de realizar alegaciones, ni del plazo para pagar la deuda en periodo voluntario.

El Defensor del Pueblo de España recomendó que se instruyera convenientemente a las distintas unidades de tramitación de las becas para que, en los casos en los que concurra alguna causa de nulidad en la resolución de concesión de las becas o ayudas al estudio o alguna causa de reintegro, las notificaciones en las que se comunique tal circunstancia al becario para que proceda a la devolución al Tesoro Público de la cantidad indebidamente percibida, precisen convenientemente el plazo en el que debe efectuar la devolución para evitar la incoación del expediente de reintegro.

La recomendación fue aceptada.

14. A la Dirección General de los Registros y del Notariado:

Un ciudadano español se quejó de las trabas impuestas para que su mujer, de nacionalidad nigeriana, pudiera venir a España, así como por la falta de resolución de un recurso de apelación frente a la denegación de la inscripción matrimonial por parte del Consulado de España en Nigeria.

Tras realizar diversos trámites ante la Secretaría de Estado de Justicia, el Defensor del Pueblo de España recomendó que el Consulado tramitase el visado sin solicitar previamente autorización de residencia o reagrupación familiar ante la Delegación o Subdelegación del Gobierno correspondiente.

15. Al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio:

El colectivo de productores de energía fotovoltaica en Navarra presentó ante el Defensor del

Pueblo de Navarra una queja solicitando la anulación del Real Decreto- Ley 14/2010, de 23 de diciembre, por el que se establecen medidas urgentes para la corrección del déficit tarifario del sector eléctrico, por cuanto la nueva regulación perjudicaba gravemente sus intereses económicos.

Esta institución, además de remitir la queja planteada al Defensor del Pueblo de España, realizó un dictamen sobre la cuestión expuesta en la queja, que fue remitido con la queja al Defensor del Pueblo, y en el que se concluía que existían razones suficientes para promover ante el Tribunal Constitucional un recurso de constitucionalidad contra la disposición adicional primera y la disposición transitoria segunda del citado Real Decreto Ley 14/2010, de 23 de diciembre.

El Defensor del Pueblo de España nos comunicó su decisión de que no veía oportuna la interposición del recurso de inconstitucionalidad.

A pesar de ello, tras el estudio de la nueva normativa, el Defensor del Pueblo de España formuló al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio la siguiente recomendación:

“Que, por los órganos competentes, teniendo en cuenta la nueva coyuntura mundial, se valore la posibilidad de ordenar el aumento de producción de horas equivalentes de funcionamiento de las instalaciones fotovoltaicas, distinguiendo además entre las diferentes zonas climáticas de España. También se recomienda que con el fin de evitar situaciones de incertidumbre, se proceda a elaborar una normativa estable y clara para el sector eléctrico en régimen especial”

16. Al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social:

En la queja se exponía la disconformidad de un ciudadano con el cálculo de la base reguladora de su pensión de jubilación, obtenido tras treinta y ocho años de trabajo y cotización al Régimen General de la Seguridad Social y al Régimen Especial de Autónomos. Su desavenencia se basaba en la diferente regulación entre el Régimen General y el Régimen de trabajadores autónomos, que consideraba discriminatoria y carente de justificación.

El Defensor del Pueblo de España le informó que, con anterioridad a esta queja, ya había dirigido una recomendación al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para que procediese a elaborar las normas precisas que permitan homogeneizar la acción protectora de los distintos regímenes especiales de la Seguridad Social con la acción protectora del Régimen General, en los supuestos en los que aún no lo estuviere, equiparando su nivel de cobertura, así como los requisitos exigidos para acceder a las distintas prestaciones, y dejando únicamente subsistentes aquellas particularidades que estén justificadas por razones de índole estrictamente técnica.

VI. SUPERVISIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA.

6.1 QUEJAS RECIBIDAS DE NAVARRA.

Los informes anuales del Defensor del Pueblo estatal correspondientes a los años 2007, 2008, 2009 y 2010 contienen, respecto a las quejas provenientes de Navarra, los siguientes datos:

En el año 2007:

- 119 quejas se presentaron desde Navarra, número que representa un porcentaje del 0,71% del total de las quejas recibidas en dicho año por el Defensor del Pueblo de España ⁽¹⁾.
- De ellas, 112 quejas se presentaron a título individual y 7 de forma colectiva⁽²⁾.
- Del total de las 119 quejas, 59 se remitieron por el Defensor del Pueblo de Navarra, ya que versaban sobre actuaciones de órganos dependientes de la Administración General del Estado⁽³⁾.

En el año 2008:

- 196 quejas se presentaron desde Navarra, que representan el 0,84% del total de las quejas recibidas en dicho año por el Defensor del Pueblo de España⁽⁴⁾.
- De ellas, 167 quejas se presentaron a título individual y 29 de forma colectiva⁽⁵⁾.

(1) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2007 y debates en las Cortes Generales. Pág., 50. En el informe no se especifica cuántas de estas quejas iban dirigidas a la actuación de la Administración del Estado y cuantas a la actuación de las Administraciones públicas de Navarra.

(2) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2007 y debates en las Cortes Generales. Págs. 53 y 54.

(3) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2007 y debates en las Cortes Generales. Pág., 58.

(4) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2008 y debates en las Cortes Generales. Pág., 45.

(5) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2008 y debates en las Cortes Generales. Págs. 49 y 50.

• Del total de las 196 quejas, 84 se remitieron por el Defensor del Pueblo de Navarra, ya que versaban sobre actuaciones de órganos dependientes de la Administración General del Estado⁽⁶⁾.

En el año 2009:

• 199 quejas se presentaron desde Navarra, que suponen un porcentaje del 0,92% del total de las quejas recibidas en dicho año por el Defensor del Pueblo de España⁽⁷⁾.

• De ellas, 163 quejas se formularon a título individual y 36 de forma colectiva⁽⁸⁾.

• Del total de las 199 quejas, 67 se enviaron por Defensor del Pueblo de Navarra, por referirse a actuaciones de órganos de la Administración General del Estado⁽⁹⁾.

En el año 2010:

• 215 quejas se presentaron desde Navarra, que son el 0,63 % del total de las quejas recibidas en dicho año por el Defensor del Pueblo de España⁽¹⁰⁾.

• De ellas, 174 quejas se presentaron a título individual y 41 de forma colectiva⁽¹¹⁾.

• El Defensor del Pueblo de Navarra remitió al Defensor del Pueblo de España 87 de las 215 quejas, por versar sobre actuaciones de órganos de la Administración General del Estado⁽¹²⁾.

Tal y como refleja el cuadro resumen insertado a continuación, en los últimos cuatro años el 40,7% de las quejas que recibe el Defensor del Pueblo de España desde Navarra han sido remitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra, por referirse al funcionamiento de la Administración General del Estado o de sus órganos periféricos.

	2007	2008	2009	2010	Total
Quejas recibidas desde Navarra	119	196	199	215	729
Remitidas por DP Navarra	59	84	67	87	297
% Quejas remitidas	49,6%	42,9%	33,7%	40,5%	40,7%

(6) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2008 y debates en las Cortes Generales. Pág. 53.

(7) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2009 y debates en las Cortes Generales. Pág. 47.

(8) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2009 y debates en las Cortes Generales. Págs. 52 y 53.

(9) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2009 y debates en las Cortes Generales. Pág. 55.

(10) Defensor del Pueblo, Informe Anual a las Cortes Generales año 2010. Pág. 19.

(11) Defensor del Pueblo, Informe Anual a las Cortes Generales año 2010. Págs. 24 y 25.

(12) Defensor del Pueblo, Informe Anual a las Cortes Generales año 2010. Pág. 28.

6.2 ACTUACIONES DE OFICIO REALIZADAS ANTE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA.

Durante los años 2007 a 2010, el Defensor del Pueblo de España ha realizado, según figura en sus informes anuales, un total de 24 actuaciones de oficio ante las Administraciones públicas de Navarra. Entre ellas, los informes anuales destacan las siguientes:

En 2007:

1. Ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, sobre la incidencia del acoso en la función pública en la Comunidad Foral de Navarra.

2. Ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra, en relación con la situación de los buceadores profesionales.

3. Ante el Departamento de Salud del Gobierno de Navarra, en relación con las previsiones que pudieran existir en Navarra para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

4. Ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

5. Ante el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, por el incremento de quejas sobre las dificultades para que los alumnos obtengan, en el ámbito escolar, la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos.

En 2008:

1. Ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, con el fin de recabar información sobre los centros de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social.

2. Ante del Departamento de Salud, sobre los trienios de su personal estatutario temporal de los servicios de salud.

En 2009:

1. Ante el Departamento de Educación, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

2. Ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por el Defensor del Pueblo de España en el informe monográfico sobre “centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social”.

3. Ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

4. Ante el Departamento de Educación, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de internet.

5. Ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por el Defensor del Pueblo de España en su informe monográfico sobre “daño cerebral sobrevenido en España”.

6. Ante el Departamento de Innovación, Empresa y Empleo, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaba, por los usuarios, las posibles irregularidades en que estaban incurriendo empresas suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre de 2008 y enero de 2009.

En 2010:

1. Ante el Departamento de Salud, relativa a las listas de espera para la aplicación de técnicas de reproducción humana asistida en el conjunto del Sistema Nacional de Salud.

2. Ante el Departamento de Salud, con la finalidad de conocer y dotar de un tratamiento homogéneo al reconocimiento de los servicios profesionales prestados en la situación administrativa de promoción interna temporal, a efectos de trienios en el grupo al que correspondían las funciones efectivamente desempeñadas, una vez que se accede a la categoría superior como personal estatutario fijo, en el sistema sanitario de Navarra.

3. Ante el Departamento de Educación, relativa a la insuficiente capacidad de las instalaciones escolares, a las medidas de carácter provisional con que, en ocasiones, se aborda el problema y las negativas consecuencias que se derivan de las prácticas mencionadas desde el punto de vista de la calidad del proceso educativo de los alumnos.

4. Ante el Departamento de Salud, para impulsar la reforma legal que permita fijar en la legislación sobre ordenación farmacéutica y, más concretamente, en la adjudicación de las nuevas oficinas de farmacia, una reserva legal para personas con discapacidad como medida de acción positiva.

6.3 INVESTIGACIONES PRACTICADAS A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA.

En su conjunto, las investigaciones realizadas durante los años 2007 a 2010 por el Defensor del Pueblo de España a las Administraciones Públicas de Navarra fueron 36, de ellas 12 corresponden a expedientes de queja y 24 a las actuaciones de oficio mencionadas en el epígrafe anterior.

El desglose por años es el siguiente:

- En el año 2007, realizó siete investigaciones, de las que concluyó cinco. En tres de ellas se confirmó la correcta actuación de la Administración navarra objeto de supervisión. Las otras dos investigaciones continuaban pendientes de cierre al finalizar el año⁽¹³⁾.

- En el año 2008, las investigaciones por quejas individuales y por actuaciones de oficio realizadas a las Administraciones Públicas de Navarra fueron seis, de los que se concluyeron tres. En una de ellas, se constató la correcta actuación de la Administración navarra objeto de supervisión. Al finalizar el año seguían en tramitación tres investigaciones⁽¹⁴⁾.

- En el año 2009, se realizaron once investigaciones, de las que se concluyeron cuatro⁽¹⁵⁾.

- Por último, en el año 2010, las investigaciones por expedientes de queja individual y por actuaciones de oficio fueron doce. De ellas, una derivó de una queja individual, y las otras once respondían a actuaciones de oficio⁽¹⁶⁾.

Tras la supervisión realizada a las Administraciones Públicas de Navarra, el Defensor del Pueblo de España ha dirigido individualmente dos recomendaciones, que se detallan en el siguiente punto.

6.4 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DIRIGIDAS INDIVIDUALMENTE A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA.

6.4.1 Al Departamento de Educación⁽¹⁷⁾:

Recomendación sobre la aplicación del Reglamento de ingreso en los cuerpos docentes no universitarios.

Un ciudadano expuso el problema derivado de la aplicación de una convocatoria para el ingreso en los cuerpos docentes, convocada por Departamento de Educación del Gobierno de Navarra. Denunciaba la dificultad que los aspirantes al ingreso encontraban para poder hacer efectiva la posibilidad de sustituir un ejercicio por un informe de la Administración educativa en la que habían prestado servicios, cuando dicha Administración educativa no era la de Navarra.

El Defensor del Pueblo señaló que, como consecuencia de lo dispuesto en el Reglamento de ingreso, acceso y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes, aprobado por el Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, en cuyo artículo 61.2.B.2) se prevé la sustitución del ejercicio por un informe, tuvo lugar una reunión de la Comisión de Personal de la Conferencia Sectorial de Educación, en la que las distintas Comunidades Autónomas hablaron de este asunto, pero no llegaron a concretar los acuerdos necesarios para que cada Administración procediera a la elaboración del informe correspondiente al personal interino que debía examinarse en su ámbito territorial.

Por ello, al no existir un compromiso claro para hacer efectiva la petición del informe, el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra denegó a un profesor procedente de Aragón la elaboración del mismo.

La institución estatal recomendó al citado Departamento que, en las sucesivas convocatorias de acceso al empleo público docente no universitario que se realizasen en Navarra, se adoptasen las medidas necesarias para garantizar la

(13) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2007 y debates en las Cortes Generales. Pág., 66.

(14) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2008 y debates en las Cortes Generales. Pág. 63.

(15) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2009 y debates en las Cortes Generales. Pág. 63.

(16) Defensor del Pueblo, Informe Anual a las Cortes Generales año 2010. Pág. 36.

(17) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2008 y debates en las Cortes Generales. Pág. 794.

plena efectividad del derecho a acogerse al informe de la unidad didáctica a aquellos aspirantes que prestaban servicio para una Administración educativa distinta, bien asegurando el compromiso de su emisión, a través de acuerdos interautonómicos de cooperación, o bien, tal como otras Administraciones autonómicas han establecido en sus convocatorias, emitiendo con cargo a su propia organización los informes que solicitasen sus opositores.

6.4.2 Al Ayuntamiento de Berriozar⁽¹⁸⁾:

Recomendación sobre la necesidad de acusar recibo de los escritos formulados por los ciudadanos.

Un policía local del Ayuntamiento de Berriozar expuso que no había recibido respuesta a un escrito que había presentado ante el Ayuntamiento.

La Alcaldía de Berriozar justificó la falta de respuesta al escrito presentado por este ciudadano, en el hecho de que el Ayuntamiento había entendido que el mismo no exigía una respuesta inmediata, sino que lo procedente era tener en cuenta las alegaciones formuladas como una opinión vecinal para futuras actuaciones.

El Defensor del Pueblo de España hizo saber al Ayuntamiento que se podían entender sus alegaciones, pero que, en ningún caso, se podía justificar la falta de comunicación al interesado, al menos de la recepción del escrito, recomendándole que dictase las instrucciones oportunas para que, por los órganos competentes, se acuse recibo, con carácter general, de los escritos que se le formulen, a efectos de que los ciudadanos tengan constancia de que los mismos han sido efectivamente recibidos y de que se les va a dar la tramitación oportuna. Todo ello en aras de los principios de garantía y seguridad jurídica.

VII. CONCLUSIONES.

Primera. De los datos expuestos, se puede concluir que el Defensor del Pueblo de Navarra y el Defensor del Pueblo de España mantienen positivas relaciones de apoyo recíproco y mutua lealtad, en cuya virtud, y a través de cauces de colaboración y cooperación efectivos, llevan a cabo sus funciones de supervisión y su misión de defensa de los derechos y libertades de los ciuda-

danos de un modo pleno y eficaz, sin que se produzca solapamiento alguno en el ejercicio de sus funciones.

Segunda. Los ciudadanos y ciudadanas de Navarra conocen el ámbito competencial de cada una de ambas instituciones y demandan su intervención en función de cuál sea la Administración pública a supervisar. De este modo, la práctica totalidad de las quejas sobre la actividad de las Administraciones públicas de Navarra se presentan ante el Defensor del Pueblo de Navarra, quien lleva a cabo las investigaciones pertinentes, formula las recomendaciones y sugerencias que de ellas se derivan e informa al Parlamento de Navarra de la gestión realizada.

Tercera. Las quejas recibidas en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra sobre la actuación de la Administración del Estado y sus órganos periféricos, han sido 559, que representan un 9,85% de las quejas que el comisionado navarro ha recibido en total.

Por otro lado, la existencia del Defensor del Pueblo de Navarra también permite a los ciudadanos navarros presentar y completar sus quejas ante el Defensor del Pueblo de España y recibir el debido asesoramiento sobre cómo formular su queja. El 40,7% de las quejas que recibió el órgano parlamentario estatal referidas a Navarra se presentaron en un primer momento en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra.

Estas quejas se remiten al Defensor del Pueblo de España, quien tiene reservada la competencia para su supervisión.

En estos casos, los principios de colaboración y cooperación mutua se materializan en una fluida comunicación y en el apoyo recíproco entre ambas instituciones, para la resolución, por parte del Defensor del Pueblo de España, de la queja expuesta por el ciudadano.

Cuarta. Si bien, en ocasiones, se suele alegar un tanto simplistamente que existe una duplicidad de instituciones (estatal y foral) para una misma función, de hecho y en la realidad, ambas instituciones tienen tanto funciones propias y distintas, como métodos y criterios de supervisión diferentes. Así, en la práctica, la positiva coordinación entre ambas instituciones permite supervisar toda la actividad de las Administraciones públicas que actúan en Navarra y sobre los navarros.

(18) Defensor del Pueblo, Informe Anual 2008 y debates en las Cortes Generales. Pág. 926.

